



FHU ORDINAT
MARCIN BIELSKI

★★★★★ 4,9 / 5

1 845 ocen

Szkolenie realizowane w ramach projektu „Postaw swój biznes na nogi” – Profesjonalna obsługa klienta

Numer usługi 2025/08/11/133960/2933971

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 27.11.2025 do 28.11.2025

3 490,08 PLN brutto

3 490,08 PLN netto

218,13 PLN brutto/h

218,13 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Odbiorcami usługi są właściciele i pracownicy mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, którzy potrzebują wsparcia w rozwijaniu kompetencji związanych z wyzwaniami dot. obsługi klienta, psychologicznych aspektów tego zadania, roli komunikacji w obsłudze klienta. Szkolenie jest skierowane do pracowników na wszystkich szczeblach organizacyjnych, zarówno do osób początkujących, jak i tych, które posiadają już doświadczenie w tej tematyce.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	26-11-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w umiejętności skutecznej obsługi trudnych klientów poprzez zrozumienie psychologicznych aspektów komunikacji, technik budowania relacji oraz rozwiązywania konfliktów. Uczestnicy nauczą się, jak diagnozować emocje klientów, stosować techniki efektywnego słuchania, reagować na

obiekcje oraz dopasować komunikację do różnych pokoleń klientów. Program pomoże także w prezentacji oferty, budowaniu wartości oraz zwiększaniu satysfakcji klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wyjaśnia mechanizmy emocjonalne wpływające na zachowanie klienta	Uzasadnia wpływ emocji na decyzje klienta, podając przykłady konkretnych mechanizmów	Test teoretyczny
Charakteryzuje psychologiczne aspekty obsługi klienta, w tym błędy poznawcze i ich wpływ na proces sprzedaży	Identyfikuje błędy poznawcze	Test teoretyczny
Analizuje różnice międzypokoleniowe i ich wpływ na sposób komunikacji oraz podejście do zakupu	Charakteryzuje różne pokolenia i planuje komunikację na podstawie cech danej grupy	Test teoretyczny
Dobiera odpowiednie słownictwo i techniki komunikacyjne, aby zwiększyć efektywność rozmowy	Planuje komunikaty sprzedażowe i obsługowe	Test teoretyczny
Analizuje błędy poznawcze klienta i wykorzystuje je do skuteczniejszej obsługi	Charakteryzuje błędy poznawcze w praktycznych scenariuszach rozmowy i wskazuje sposoby ich wykorzystania w celu budowania relacji lub zwiększenia sprzedaży	Test teoretyczny
Diagnostuje stan emocjonalny klienta i dostosowuje komunikację do jego potrzeb	Monitoruje stan emocjonalny klienta na podstawie opisu sytuacji i proponuje adekwatną strategię komunikacji	Test teoretyczny
Buduje długoterminowe relacje z klientami, koncentrując się na ich satysfakcji i wartości współpracy	Planuje konkretne działania i strategie budowania relacji	Test teoretyczny
Stosuje techniki komunikacji perswazyjnej, dostosowując przekaz do odbiorcy	Planuje komunikat perswazyjny, uwzględniając profil odbiorcy i wykorzystując odpowiednie techniki	Test teoretyczny
Planuje strategię sprzedaży i komunikacji do specyfiki klientów z różnych pokoleń	Monitoruje strategię sprzedaży dla wybranego segmentu pokoleniowego	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

27.11.2025

1. Trudny klient

- Co to znaczy trudny klient?
- Diagnoza stanu emocjonalnego klienta, oczekiwań, podejścia, postawy.
- Lepiej zapobiegać niż leczyć, czyli jak dusić negatywne emocje w zarodku.
- Stań po jego stronie, czyli grajmy do jednej bramki.
- Technika nagłego odwrócenia i pozycjonowanie się podczas rozmowy.

1. Psychologiczne aspekty obsługi klienta - budowanie relacji podczas rozmowy

- Nawyk – największy wróg i przyjaciel obsługi klienta.
- Dlaczego tak ważne jest odpowiedzieć na „dlaczego”.
- Słowa mają moc, czyli których wyrażań nie powinniśmy, a które warto używać?
- Kontrola emocji, czyli nie graj w jego grę, a rozdawaj karty.
- Błędy poznawcze i ich znaczenie oraz jak je wykorzystać w procesie obsługi?
- Mimikra w pracy z trudnym klientem.
- Komunikat JA i elementy komunikacji bez przemocy.

1. Komunikacja w obsłudze klienta

- Ton głosu, intonacja, akcentowanie w górę i dół - czyli jakie elementy budują wiarygodność i wizerunek doradcy w rozmowie przez telefon.
- Słuchać czy słyszeć, czyli techniki efektywnego słuchania + GRA.
- Kierowanie rozmową, role w komunikacji zdalnej - analiza transakcyjna.
- Jak zmusić klienta do szczerości – technika obnażania, optymalizacja czasu sprzedaży i obsługi

28.11.2025

1. Prezentacja oferty

- Co tak naprawdę kupuje od Ciebie klient?
- Język potrzeb – testy korzyści, prezentacja wartości w oczach klienta.
- 3 waluty sprzedaży, mimikra i komodytyzacja.
- Sprzedaż w oparciu o budowanie wartości, czyli jak sprzedawać drogo.
- Metody budowania wartości swojej oferty.
- Na czym Twój klient zarabia pieniądze?
- Dowożenie wartości, czyli jak policzyć, że klientowi opłaca się z Tobą współpracować.
- Źródło końcowej satysfakcji klienta.

1. Pokolenia Y i Z – nowy „gatunek” klienta?

- Różnice międzypokoleniowe – źródła i konsekwencje.
- Pokolenie Y/Z – jak z nimi rozmawiać.

- Pokolenie Y/Z – jak im sprzedawać.
- Potrzeby i motywatory zakupowe klientów z różnych generacji (pokolenie X, mileniałsi).

1. WALIDACJA

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Trudny klient	Katarzyna Matuszczak	27-11-2025	09:00	11:00	02:00
2 z 15 Przerwa kawowa	Katarzyna Matuszczak	27-11-2025	11:00	11:15	00:15
3 z 15 Psychologiczne aspekty obsługi klienta - budowanie relacji podczas rozmowy	Katarzyna Matuszczak	27-11-2025	11:15	13:00	01:45
4 z 15 Przerwa obiadowa	Katarzyna Matuszczak	27-11-2025	13:00	13:30	00:30
5 z 15 Psychologiczne aspekty obsługi klienta - budowanie relacji podczas rozmowy c.d.	Katarzyna Matuszczak	27-11-2025	13:30	15:00	01:30
6 z 15 Przerwa kawowa	Katarzyna Matuszczak	27-11-2025	15:00	15:15	00:15
7 z 15 Komunikacja w obsłudze klienta	Katarzyna Matuszczak	27-11-2025	15:15	17:00	01:45
8 z 15 Prezentacja oferty	Katarzyna Matuszczak	28-11-2025	09:00	11:00	02:00
9 z 15 Przerwa kawowa	Katarzyna Matuszczak	28-11-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 15 Prezentacja oferty c.d.	Katarzyna Matuszczak	28-11-2025	11:15	13:00	01:45
11 z 15 Przerwa obiadowa	Katarzyna Matuszczak	28-11-2025	13:00	13:30	00:30
12 z 15 Pokolenia Y i Z – nowy „gatunek” klienta?	Katarzyna Matuszczak	28-11-2025	13:30	15:00	01:30
13 z 15 Przerwa kawowa	Katarzyna Matuszczak	28-11-2025	15:00	15:15	00:15
14 z 15 Pokolenia Y i Z – nowy „gatunek” klienta? c.d.	Katarzyna Matuszczak	28-11-2025	15:15	16:45	01:30
15 z 15 Walidacja	-	28-11-2025	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 490,08 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 490,08 PLN
Koszt osobogodziny brutto	218,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	218,13 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1
Katarzyna Matuszczak



Trener, psycholog, konsultant. Absolwentka Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej. Ukończyła Szkołę Treningu i Warsztatu psychologicznego i Akademii Trenera w Ośrodku Pomocy i Edukacji Psychologicznej INTRA. Certyfikowany konsultant narzędzia diagnostycznego D3™ wydany przez The Institute for Motivational Living, praktyk i trener Prism Brain Mapping oraz konsultant MTQ48. Od ponad 17 lat pracuje jako trener/konsultant dla wielu firm. Wykładowca na Uniwersytecie Humanistyczno-społecznym SWPS. Specjalizuje się w rozwoju i doskonaleniu umiejętności „miękkich” dla osób pracujących na wszystkich szczeblach organizacji, prowadzi konsultacje i szkolenia z zakresu: budowanie relacji w zespole (współpraca w zespole), komunikacji, zarządzanie zespołem, zmiana nawyków, rozwiązywanie konfliktów, zarządzanie zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku prac, zarządzanie pracą zdalną i hybrydową, zrównoważone zarządzanie potencjałem pracowników, obsługa klienta. Szkoliła doradzała m. innymi dla: Samsung Electronics Polska, Aviva, Tauron Polska Energia, Asseco Poland, KGHM Polska, Totalizator Sportowy, Neckermann Polska, BP, Jelfa, Amadeus Polska, SWPS, Top Marketing, Jeronimo Martins, KPRM. Posiada ponad 120h doświadczenia w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w przeciągu ostatnich 24 miesięcy, liczone wstecz od rozpoczęcia szkolenia. W ciągu ostatnich 5lat licząc od daty usługi, prowadził szkolenia o tej samej oraz pokrewnej tem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe obejmujące swoim zakresem tematykę szkolenia (prezentacje) oraz skryp

Warunki uczestnictwa

Uczestnicy szkolenia powinni mieć możliwość swobodnego zajęcia swojego miejsca na szkoleniu, możliwość robienia notatek oraz zapewnienie odpowiedniej odległości do czytania wyświetlanej prezentacji.

W przypadku zapewnienia sali szkoleniowej przez zamawiającego szkolenie, odpowiedzialność za powyższe warunki spoczywa na zamawiającym. Wielkość sali powinna być dostosowana do liczby uczestników, zapewniając odpowiednią przestrzeń na każdego uczestnika, zgodnie z normami bezpieczeństwa (przykładowo, 1,5-2 m² na osobę).

Dla osób z niepełnosprawnościami sala szkoleniowa powinna obejmować podjazdy i windy, odpowiednio szerokie drzwi, przestrzeń umożliwiającą swobodne poruszanie się wózkiem inwalidzkim, przystosowane toalety, a także stanowiska dla osób z niepełnosprawnościami (np. stoły z regulowaną wysokością)

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi tj, case study, scenki treningowe, ćwiczenia grupowe i indywidualne, filmy szkoleniowe, dyskusje, analizy doświadczeń uczestników, dzięki czemu zdobędą wiedzę oraz rozwiną umiejętności, postawy i zachowania.

Podczas szkolenia przewidziane są:

2 przerwy kawowe x 15 min

1 przerwa x 30 min

Rezerwacja i obsługa: Powinna być dostępna os. odpowiedzialna za rezerwację i obsługę sali, gotowa do pomocy w przypadku problemów technicznych lub organizacyjnych podczas szkolenia (kont. tel.).

Sala szkol. powinna zawierać:

- dostęp do światła dziennego

- bezpieczne i higieniczne warunki real. szkol.

- regulaminy i instr. BHP, zas. ewakuacji, instr. bezp. pożar.

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

W przypadku finansowania ze środków publicznych w przynajmniej 70% - cena netto=brutto. Stawka vat zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29 podpunkt c), ustawy o vat

Adres

ul. Szturmowa 9/13

02-678 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Marcin Bielski

E-mail biuro@ordinat.pl

Telefon (+48) 533 335 610