



B&K - Doradztwo i
Szkolenia dla
biznesu sp. z o.o.

★★★★★ 4,6 / 5
1 175 ocen

Skuteczne metody obsługi klienta w tym klienta trudnego, sztuka porozumiewania i rozwiązywania konfliktów

Numer usługi 2025/08/22/13089/2955071

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 09.11.2025 do 09.11.2025

885,60 PLN brutto

720,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Grupa docelowa usługi

Szkolenie zostało zaprojektowane w taki sposób, aby było efektywne zarówno dla kadry zarządzającej i pracowników i wszystkich osób zainteresowanych usprawnieniem komunikacji poprzez przezwyciężenie indywidualnych problemów i barier w komunikowaniu się w relacjach z klientem.

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich osób, które chcą doskonalić swoje umiejętności z zakresu komunikacji.

Szkolenie przeznaczonych jest dla pracowników wszystkich działów zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta/gościa.

Dla osób które, chcą poznać proces przekazywania informacji, idei, celów i wartości w sposób, który pozwala osiągać zamierzone cele komunikacyjne, budować trwałe relacje oraz wspierać dążenie do określonych celów biznesowych.

Minimalna liczba uczestników

9

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

03-11-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

8

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do ustalenia prawidłowych relacji z klientem. Poznanie konkretnych i sprawdzonych metody pracy poprawiających jakość obsługi klienta. Skuteczne projektowanie i realizacja usługi w oparciu o teorie gospodarki doświadczeń i tworzenie niepowtarzalnych usług, których nie ma konkurencja. Zapoznanie się z różnymi typami klienta, radzenie sobie z nimi i wypracowanie w organizacji skutecznych metod zaradczych w obsłudze tzw. „trudnego klienta”.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
kształtowanie sposobu komunikacji do budowania poprawnych relacji interpersonalnych oraz przygotowanie do korzystnego nawiązywania i podtrzymywania kontaktów z klientem, poznanie mowy ciała czyli komunikacja niewerbalna, a także umiejętność aktywnego słuchania (słuchania, a nie słyszenia) i asertywności	• Uczestnik rozwinął umiejętności komunikacyjne • Uczestnik definiuje cele, • Uczestnik zwiększa skuteczność osiągania celów własnych i organizacji, • Uczestnik rozumienie potrzebę posiadania partnera komunikacji, • Uczestnik nadzoruje wykorzystanie narzędzi usprawniających komunikację, • Uczestnik organizuje swój czas, • Uczestnik zarządza sobą w czasie, • Uczestnik rozwinął umiejętności rozwiązywania sytuacji trudnych, • Uczestnik radzi sobie z konfliktami i emocjami. • Uczestnik rozróżnia swój naturalny i adoptowany styl zachowania • Uczestnik rozróżnia i okazuje empatię • Uczestnika charakteryzuje postawa asertywna	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

Program szkolenia obejmuje 8 godzin lekcyjnych (godzina lekcyjna ma wymiar 45 minut zegarowych) .

1. Komunikacja – rodzaje komunikacji i komunikacja międzyludzka – istota
2. Model komunikacji
3. Relacje międzyludzkie – sukces do zrozumienia i satysfakcji zawodowej
4. Strategie budowania relacji międzyludzkich kluczem do satysfakcji zawodowej i osobistej.
5. Trudne sytuacje w zespole pracowniczym czyli jakie?
6. Dynamika grupy czym jest zespół – ćwiczenia w grupach
7. 2+2= 5 Synergia czym jest i kiedy zachodzi
8. Najczęściej spotykane sytuacje – w zespole i w śród menedżerów.
9. Czym jest konflikt i jak się objawia.
10. Sztuka rozwiązywania konfliktu – „Paweł i Gaweł”
 - mój styl rozwiązywania konfliktu
 - sposoby efektywnego rozwiązywania konfliktów.
11. Emocje wróg czy przyjaciel?
 - rodzaje emocji.
 - po co nam emocje?
 - radzenie sobie z własnymi emocjami.
12. Podsumowanie szkolenia .

Głównym zadaniem jest umożliwienie poznania zasad i dostarczenie niezbędnych narzędzi do budowania poprawnych relacji interpersonalnych w pracy zawodowej oraz:

- rozwinięcie umiejętności komunikacyjnych,
- ułatwienie nawiązywania i podtrzymywania kontaktów,
- rozumienie potrzeb partnera komunikacji,
- zwiększenie skuteczności osiągania celów własnych i organizacji,
- wykorzystanie narzędzi usprawniających komunikację,
- rozwinięcie umiejętności rozwiązywania sytuacji trudnych oraz radzenia sobie z konfliktami i emocjami.

Korzyści dla uczestników

- motywacja uczestników szkolenia do zastosowania technik komunikacji w praktyce;
- stworzenie podstaw budowania atmosfery współpracy;
- wsparcie metodologiczne i psychologiczne uczestników szkolenia w codziennej praktyce zawodowej.

Szkolenie zostało zaprojektowane w taki sposób, aby było efektywne zarówno dla kadry zarządzającej i pracowników i wszystkich osób zainteresowanych usprawnieniem komunikacji poprzez przezwycięzenie indywidualnych problemów i barier w komunikowaniu się w relacjach z klientem.

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich osób, które chcą doskonalić swoje umiejętności z zakresu kompetencji komunikacji.

Od uczestników szkolenia nie jest wymagana wiedza ani uprzednie doświadczenie związane z kontaktami z ludźmi. Wymagane są natomiast podstawowe umiejętności komunikacyjne.

Usługa realizowana w sali szkoleniowej, przygotowanie dla uczestników, każdy uczestnik siedzi przy stole, układ stołów w literę U, aby był utrzymany kontakt z trenerem i miał on możliwość dojścia do każdej osoby i utrzymania uwagi grupy, sala wyposażona w rzutnik, ekran, flipchart i klimatyzację.

WALIDACJA Szkolenie jest realizowane w godzinach dydaktycznych. W polu Liczba godzin usługi wymiar godzin szkolenia jest przedstawiony w godzinach dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna usługi = 45 minut). Dodatkowo każdego dnia w trakcie szkolenia przewidziana jest przerwa: 15 minutowa przerwa kawowa. Przerwy nie są ujęte w polu „Liczba godzin dydaktycznych”, ale są wliczone do tabeli z harmonogramem zajęć.

Na zakończenie szkolenia zostanie przeprowadzona walidacja nabytych efektów uczenia się (test teoretyczny) trwająca 15 minut. Wynik testów podawany jest po sprawdzeniu, od razu po zakończeniu walidacji. Do udziału w usłudze nie trzeba spełniać żadnych wymagań. Kurs prowadzony jest całkowicie od podstaw.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 4

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 Skuteczne metody obsługi klienta w tym klienta trudnego, sztuka porozumiewania i rozwiązywania konfliktów	Grażyna Nowicka	09-11-2025	07:30	09:00	01:30
2 z 4 Skuteczne metody obsługi klienta w tym klienta trudnego, sztuka porozumiewania i rozwiązywania konfliktów	Grażyna Nowicka	09-11-2025	09:15	11:30	02:15
3 z 4 Skuteczne metody obsługi klienta w tym klienta trudnego, sztuka porozumiewania i rozwiązywania konfliktów	Grażyna Nowicka	09-11-2025	15:30	17:30	02:00
4 z 4 walidacja	-	09-11-2025	17:30	17:45	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	885,60 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	720,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Grażyna Nowicka

-Jest akredytowanym coach ICF ACC, Trener Administracyjny, absolwentka Uniwersytetu Szczecińskiego o kierunku finanse specjalizacja rachunkowość. Ukończone studia podyplomowe: Zarządzanie Zasobami Ludzkimi w Zachodniopomorskiej Szkole Biznesu w Szczecinie. Uzyskany tytuł Menadżera ds. Zasobów Ludzkich, ukończone studia podyplomowe w Wyższej Szkole Bankowej Poznaniu oddział w Szczecinie na kierunku podatki. Ulubione obszary szkoleniowe: Miękkie HR, Kadry i płace, ZUS, Podatki w zakresie spółek osobowych i prawnych, Podatek VAT, Szkolenia administracyjne, Negocjacje. Jej zalety to duża komunikatywność, cechy przywódcze i uśmiech na twarzy. Wykładowca wielu kursów i szkoleń nt. samodzielny księgowy, prawa pracy i tematyki kadrowej, rachunkowość budżetowa, kontrola organizowane przez podmioty specjalizujące się w edukacji osób dorosłych. Posiada bardzo wysokie kompetencje interpersonalne, rozległą wiedzę i wyjątkowo atrakcyjny sposób angażuje uczestników w zajęcia. Jest certyfikowanym trenerem ICF ACC, międzynarodowym coach metody Points of You ,doradcą zawodowym i konsultantem rozwoju biznesu. Posiada również liczne certyfikaty ze szkoleń dotyczących pogłębianiu umiejętności z zakresu coachingu. Jako Coach specjalizuje się we wspieraniu w osiągnięciu celów osobistych i zawodowych wzmacniając klarowność wizji, poczucie własnej wartości i pewności siebie osoby coachowanej. Specjalizuje się w doradztwie z obszaru zarządzania zasobami ludzkimi. Prowadzi m.in. takie projekty jak: wartość

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W czasie zajęć wykorzystywane są autorskie materiały dydaktyczne przygotowane przez wykładowcę. Materiał merytoryczny oparty będzie o przykłady i ćwiczenia, dzięki którym uczestnicy szkolenia będą mogli w praktyczny sposób poznać zastosowanie obecnie obowiązujących przepisów a także podzielić się między sobą doświadczeniem w zakresie omawianej problematyki.

Materiały dydaktyczne:

- Prezentacja ze szkolenia w wersji elektronicznej
- Materiały szkoleniowe i handouty do ćwiczeń

Metody stosowane podczas szkolenia:

- Prezentacja - interaktywny mini wykład
- Dyskusja moderowana
- Burza mózgów
- Ćwiczenia w grupach
- Ćwiczenia indywidualne

Na zakończenie uczestnik po analizie zadań i podsumowaniu zakres materiału, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu wydane na podstawie par. 22 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 19 marca 2019 roku w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. poz. 652).

Informacje dodatkowe

Metody pracy i materiały szkoleniowe: Proces kształcenia na kursie realizowany jest w formie zajęć wykładowo-seminaryjnych z elementami ćwiczeń praktycznych w formie – studia przypadków, angażowaniem słuchaczy do wymiany doświadczeń, spostrzeżeń i wniosków). Stosowane są metody i techniki nauczania skoncentrowane na praktycznych aspektach rozwiązywania problemów.

Adres

ul. Wacława Lipińskiego 3/1

30-349 Kraków

woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Grażyna Boryń

E-mail biuro@bkszkolenia.pl

Telefon (+48) 577 127 550