

NATURALITY
SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

46 ocen

Sztuka negocjacji i pracy z trudnym klientem

Numer usługi 2025/08/24/183734/2957112

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 25.10.2025 do 08.11.2025

2 000,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Negocjacje

Grupa docelowa usługi

Szkolenie przeznaczone dla pracowników, menadżerów, właścicieli firm oraz innych osób pragnących zdobyć umiejętności negocjacyjne i reagowanie na trudnego klienta

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

24-10-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

20

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

Cel edukacyjny:

Uczestnik nabywa praktyczne kompetencje w zakresie prowadzenia skutecznych negocjacji i zarządzania relacjami z klientem, w tym trudnym lub wymagającym, poprzez rozwój umiejętności komunikacji, asertywności, rozpoznawania

motywacji rozmówcy oraz stosowania technik deeskalacji konfliktu, co pozwala na osiągnięcie korzystnych porozumień biznesowych przy jednoczesnym utrzymaniu długofalowych relacji i pozytywnego wizerunku firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
rozpoznaje zasady przygotowania się do negocjacji Stosuje cele negocjacyjne charakteryzuje trudnego klienta rozpoznaje metody pracy w zależności od typu trudnego klienta	wymienia techniki negocjacyjne.	Wywiad swobodny
	przygotowuje się do prowadzenia negocjacji Omawia cele negocjacyjne	Wywiad swobodny
	opisuje różne typy trudnych klientów	Wywiad swobodny
	stosuje właściwe techniki pracy z trudnym klientem	Wywiad swobodny

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

Dzień 1 – Sztuka negocjacji (8:00 – 16:00)

Otwarcie szkolenia, integracja, oczekiwania uczestników

- Poznanie grupy, zebranie celów indywidualnych.
- Ustalenie zasad współpracy.

Wprowadzenie do negocjacji

- Negocjacje w biznesie – rola i znaczenie.
- Rodzaje negocjacji: twarde, miękkie, partnerskie.

- Styl negocjacyjny uczestników – mini test diagnostyczny.

Przerwa kawowa

Etapy procesu negocjacji

- Przygotowanie – analiza interesów, BATNA, cel i granice.
- Otwarcie negocjacji – kreowanie pierwszego wrażenia.
- Prezentacja oferty – język korzyści i techniki argumentacji.
- Warsztat: symulacja pierwszej rozmowy handlowej.

Przerwa obiadowa

Techniki i narzędzia negocjatora

- Aktywne słuchanie, parafraza, pytania otwarte/zamknięte.
- Techniki budowania przewagi: kotwiczenie, ustępstwa, zasada wzajemności.
- Studium przypadku: analiza negocjacji z realnego biznesu.

Emocje i psychologia w negocjacjach

- Zarządzanie stresem i emocjami.
- Rozpoznawanie manipulacji i technik perswazji.
- Ćwiczenie: rozgrywanie negocjacji w parach (role: klient – dostawca).
- Podsumowanie dnia, refleksje uczestników.

Dzień 2 – Praca z trudnym klientem

Rozgrzewka, wnioski z dnia pierwszego

Typologia trudnych klientów

- Klient roszczeniowy, nieufny, agresywny, niezdeterminowany, „wszystkowiedzący”.
- Jak rozpoznać motywacje klienta i źródło jego zachowania.
- Ćwiczenie: analiza przypadków uczestników – „mój najtrudniejszy klient”.

10:00 – 10:15 – Przerwa kawowa

10:15 – 12:00 – Strategie komunikacji z trudnym klientem

- Język perswazji vs. język eskalacji.
- Techniki deeskalacji emocji: metoda FUKO, „zdarta płyta”, 3xTAK.
- Mini scenki: praca w trójkach (klient – doradca – obserwator).

12:00 – 12:45 – Przerwa obiadowa

- **12:45 – 14:15** – Asertywność i budowanie autorytetu
- Różnica między uległością, agresją a asertywnością.
- Asertywne odmawianie i stawianie granic klientowi.
- Warsztat: odgrywanie ról – trudne sytuacje z praktyki uczestników.

14:15 – 14:30 – Przerwa kawowa

14:30 – 16:00 – Integracja wiedzy i plan działania

- Symulacje negocjacji z trudnym klientem – role odgrywane przez uczestników.
- Analiza nagrania (opcjonalnie) i feedback grupowy.
- Wypracowanie indywidualnych planów rozwoju.
- Podsumowanie i zakończenie szkolenia, rozdanie certyfikatów.

Metody pracy

- Interaktywny wykład z elementami dyskusji.
- Ćwiczenia indywidualne i grupowe.
- Studium przypadku.
- Scenki i odgrywanie ról (role-play).

- Analiza doświadczeń własnych uczestników.

Rezultaty szkolenia

Po ukończeniu szkolenia uczestnik:

- Zna etapy procesu negocjacji i potrafi je stosować.
- Umie rozpoznać i neutralizować techniki manipulacji.
- Potrafi skutecznie rozmawiać z trudnym klientem i obniżać napięcie w rozmowie.
- Rozwija własny styl negocjacyjny oparty na partnerskim podejściu.
- Wypracowuje osobisty plan działania do wdrożenia po szkoleniu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Otwarcie szkolenia, integracja, oczekiwania uczestników	Anna Miastkowska	25-10-2025	12:30	14:00	01:30
2 z 14 Wprowadzenie do negocjacji	Anna Miastkowska	25-10-2025	14:00	15:00	01:00
3 z 14 Etapy procesu negocjacji	Anna Miastkowska	26-10-2025	09:00	10:00	01:00
4 z 14 przerwa kawowa	Anna Miastkowska	26-10-2025	10:00	10:15	00:15
5 z 14 Techniki i narzędzia negocjatora	Anna Miastkowska	26-10-2025	10:15	12:15	02:00
6 z 14 Przerwa Obiadowa	Anna Miastkowska	26-10-2025	12:15	12:45	00:30
7 z 14 Emocje i psychologia w negocjacjach	Anna Miastkowska	26-10-2025	12:45	14:30	01:45
8 z 14 Typologia trudnych klientów	Anna Miastkowska	08-11-2025	08:00	09:30	01:30
9 z 14 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	08-11-2025	09:30	09:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 14 Strategie komunikacji z trudnym klientem	Anna Miastkowska	08-11-2025	09:45	11:00	01:15
11 z 14 Asertywność i budowanie autorytetu	Anna Miastkowska	08-11-2025	11:00	13:00	02:00
12 z 14 Integracja wiedzy i plan działania	Anna Miastkowska	08-11-2025	12:00	14:00	02:00
13 z 14 Przerwa Obiadowa	Anna Miastkowska	08-11-2025	14:00	14:30	00:30
14 z 14 Walidacja ; Zakończenie szkolenia	-	08-11-2025	14:30	15:00	00:30

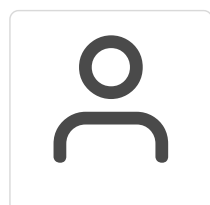
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Miastkowska

Anna Miastkowska to wieloletni menedżer sprzedaży, trener biznesu a przede wszystkim praktyk. Jest absolwentką Studiów Podyplomowych MBA WSFiZ w Białymstoku w 2020 oraz Marketingu Internetowego w WSiZw Rzeszowie w 2023 r, członek Business Club MBA i innych lokalnych grup

biznesowych. Jest Laureatką Głównej Nagrody konkursu dla sił sprzedaży PNSA w Kategorii Zespół Sprzedaży Roku. Ma wieloletnie doświadczenie w budowaniu i prowadzeniu zespołów handlowych, rozwoju sprzedaży i marketingu, wdrażaniu procesów i strategii. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach z zakresu zarządzania przedsiębiorstwem, sprzedaży i marketingu. Prowadzi także szkolenia w zakresie transformacji cyfrowej i szkolenia trenerskie oraz z rozwoju kompetencji osobistych, tj. motywacja, zarządzanie sobą w czasie, komunikacji, budowania strategii marki. Podczas szkoleń i doradztwa dzieli się swoim blisko dwudziestoletnim i stale praktykowanym doświadczeniem w sprzedaży zarówno w rynku B2B i B2C w dużych korporacyjnych jak i małych przedsiębiorstwach. Trener posiada co najmniej 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich 24 miesiącach wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia. salesconsulting@annamiastkowska.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi Zgodnie z zakresem tematycznym usługi uczestnik będzie posiadał: dostęp do literatury fachowej (skrypty, strony internetowe, prezentacje multimedialne) zapewniony dostęp do ćwiczeń, które otrzyma w formie elektronicznej.

Informacje dodatkowe

Zajęcia będą realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności tj.: ćwiczenia, burza mózgów, studium przypadków.

- Weryfikacja postępów oraz ocena osiągnięcia efektów uczenia się dokonywana będzie w trakcie realizacji szkolenia na bieżąco na podstawie testów przed i po szkoleniu, quizów, zadań praktycznych dokonywane indywidualnie.

- Wybrana metoda walidacji umożliwia zweryfikowanie zarówno wiedzy, umiejętności jak i kompetencji społecznych (postaw).

Przerwy wliczają się w czas szkolenia i ta informacja musi zostać podana w programie.

Warunki techniczne

[https://teams.microsoft.com/l/meetup-](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YWRjNzhkYmUtMDhjZS00ZGFjLWFhZGQtMzM1MmE4MTYyODY4%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%229eedad73-50e4-49bc-9250-0e6f273f738a%22%2c%22oid%22%3a%22da556c4c-b296-4c6c-988d-50459d7f91bd%22%7d)

[join/19%3ameeting_YWRjNzhkYmUtMDhjZS00ZGFjLWFhZGQtMzM1MmE4MTYyODY4%40thread.v2/0?](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YWRjNzhkYmUtMDhjZS00ZGFjLWFhZGQtMzM1MmE4MTYyODY4%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%229eedad73-50e4-49bc-9250-0e6f273f738a%22%2c%22oid%22%3a%22da556c4c-b296-4c6c-988d-50459d7f91bd%22%7d)

[context=%7b%22id%22%3a%229eedad73-50e4-49bc-9250-0e6f273f738a%22%2c%22oid%22%3a%22da556c4c-b296-4c6c-988d-50459d7f91bd%22%7d](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YWRjNzhkYmUtMDhjZS00ZGFjLWFhZGQtMzM1MmE4MTYyODY4%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%229eedad73-50e4-49bc-9250-0e6f273f738a%22%2c%22oid%22%3a%22da556c4c-b296-4c6c-988d-50459d7f91bd%22%7d)

Kontakt



Wioletta Lisman

E-mail wioletta.lisman@naturality.com.pl

Telefon (+48) 696 297 926