



EDUGATE SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

525 ocen

Szkolenie pt. Kompetencje relacyjne i komunikacyjne w skutecznym zarządzaniu przedsiębiorstwem

Numer usługi 2025/09/01/149170/2976318

📍 Poznań / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 22 h

📅 02.10.2025 do 03.10.2025

5 104,50 PLN brutto

4 150,00 PLN netto

232,02 PLN brutto/h

188,64 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników, specjalistów i menedżerów mikro, małych i średnich firm, którzy chcą rozwijać umiejętności w zakresie obsługi klienta oraz relacji wewnątrz zespołu. Uczestnikami mogą być osoby odpowiedzialne za komunikację z klientami (sprzedaż, wsparcie, recepcja), liderzy zespołów, a także pracodawcy zainteresowani poprawą kultury organizacyjnej i satysfakcji z pracy.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	01-10-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	22
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do efektywnego budowania relacji w miejscu pracy, zarówno w kontaktach z klientami (w tym trudnymi), jak i wewnątrz zespołu. Uczestnicy rozwiną umiejętności komunikacyjne, poznają swoje

indywidualne predyspozycje i talenty (w oparciu o test Gallupa), nauczą się rozpoznawać potrzeby współpracowników oraz klientów, co przełoży się na lepszą atmosferę pracy i skuteczność działań w organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna swoje dominujące talenty w ujęciu metodologii CliftonStrengths (test Gallupa) oraz potrafi wskazać ich wpływ na komunikację i współpracę w zespole	Uczestnik interpretuje wyniki testu Gallupa, potrafi omówić swoje mocne strony oraz ich znaczenie dla relacji zawodowych	Wywiad swobodny
Uczestnik zna zasady skutecznej i asertywnej komunikacji interpersonalnej w środowisku pracy, w tym w sytuacjach konfliktowych i relacjach hierarchicznych	Uczestnik potrafi dobrać adekwatne techniki komunikacyjne do sytuacji zawodowej oraz skutecznie rozpoznawać i nazywać bariery komunikacyjne	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik zna zasady profesjonalnej obsługi klienta bezpośrednio i telefonicznie, w tym w sytuacjach trudnych, i potrafi je zastosować w praktyce	Uczestnik poprawnie reaguje na trudne zachowania klientów, rozpoznaje ich potrzeby i stosuje odpowiednie techniki komunikacyjne	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Czas trwania: 22 godzin dydaktycznych (16,5 godz. zegarowych)

Liczba dni: 2

Forma realizacji: mieszana (stacjonarna i zdalna w czasie rzeczywistym), proporcja ustalana z klientem, wg planu 20 godzin stacjonarnie, 2 godziny on-line (test gallupa i test końcowy on-line)

Test końcowy: 1 godzina online – test teoretyczny (z automatyczną oceną)

Przerwy: 15 minut co 2 godziny dydaktyczne; przerwa obiadowa 30 minut przy dniu z min. 6 godz. zajęć

Rozwój osobisty i relacje w miejscu pracy

- Wprowadzenie do rozwoju osobistego i komunikacji interpersonalnej
- Test Gallupa – znaczenie talentów w kontekście pracy i zespołu Interpretacja wyników testu – samoświadomość i styl współpracy
- Komunikacja oparta na szacunku i zaufaniu w środowisku zawodowym
- Budowanie relacji w zespole: pracownik–pracownik i pracownik–pracodawca
- Wprowadzenie do badania zadowolenia z pracy – miniwywiady

Obsługa klienta i zastosowanie umiejętności

- Podstawy efektywnej obsługi klienta – bezpośrednia i telefoniczna
- Rozpoznawanie trudnych sytuacji i typów klientów
- Techniki działania w sytuacjach wymagających
- Scenki sytuacyjne i symulacje rozmów z klientem Integracja wiedzy: jak moje talenty wspierają obsługę klienta
- Test końcowy online samosprawdzający (zdalnie)

Szkolenie ma charakter interaktywny i praktyczny – obejmuje prezentacje, ćwiczenia indywidualne i grupowe, analizę wyników testu Gallupa, dyskusje moderowane oraz scenki sytuacyjne związane z obsługą klienta i relacjami w pracy. Uczestnicy uczą się przez działanie i samoobserwację w kontekście zawodowym

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 17 Rozwój osobisty i relacje w miejscu pracy (test on-line)	Grzegorz Chołuj	02-10-2025	08:00	09:00	01:00	Nie
2 z 17 Rozwój osobisty i relacje w miejscu pracy	Grzegorz Chołuj	02-10-2025	09:00	10:30	01:30	Tak
3 z 17 Przerwa	Grzegorz Chołuj	02-10-2025	10:30	10:45	00:15	Tak
4 z 17 Rozwój osobisty i relacje w miejscu pracy	Grzegorz Chołuj	02-10-2025	10:45	12:15	01:30	Tak
5 z 17 Przerwa	Grzegorz Chołuj	02-10-2025	12:15	12:30	00:15	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
6 z 17 Rozwój osobisty i relacje w miejscu pracy	Grzegorz Chołuj	02-10-2025	12:30	14:00	01:30	Tak
7 z 17 Przerwa	Grzegorz Chołuj	02-10-2025	14:00	14:30	00:30	Tak
8 z 17 Rozwój osobisty i relacje w miejscu pracy	Grzegorz Chołuj	02-10-2025	14:30	16:00	01:30	Tak
9 z 17 Obsługa klienta i zastosowanie umiejętności	Marcin Ruta	03-10-2025	08:45	10:30	01:45	Tak
10 z 17 Przerwa	Marcin Ruta	03-10-2025	10:30	10:45	00:15	Tak
11 z 17 Obsługa klienta i zastosowanie umiejętności	Marcin Ruta	03-10-2025	10:45	12:15	01:30	Tak
12 z 17 Przerwa	Marcin Ruta	03-10-2025	12:15	12:30	00:15	Tak
13 z 17 Obsługa klienta i zastosowanie umiejętności	Marcin Ruta	03-10-2025	12:30	14:00	01:30	Tak
14 z 17 Przerwa	Marcin Ruta	03-10-2025	14:00	14:30	00:30	Tak
15 z 17 Obsługa klienta i zastosowanie umiejętności	Marcin Ruta	03-10-2025	14:30	16:00	01:30	Tak
16 z 17 Przerwa	Marcin Ruta	03-10-2025	16:00	16:15	00:15	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
17 z 17 Obsługa klienta i zastosowanie umiejętności (test on-line)	Marcin Ruta	03-10-2025	16:15	17:15	01:00	Nie

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 104,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 150,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	232,02 PLN
Koszt osobogodziny netto	188,64 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Marcin Ruta

Obszar specjalizacji: Social Media, marketing, IT, ekonomia w biznesie, projekty unijne, zarządzanie projektami. Doświadczenie zawodowe: 20 lat pracy, w tym ostatnie 15 lat prowadząc własną działalność gospodarczą, a potem spółkę oraz 13 lat jako prezes fundacji. Odpowiadał za zadania w obszarach: zarządzanie podmiotami gospodarczymi, zarządzanie projektami, sprzedaż usług edukacyjnych, a także prowadzenie zajęć itp. Od 5 lat dodatkowo odpowiada za działalność usługową w obszarze marketingu, w tym także internetowego. Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług: Trener i doradca prowadzący zajęcia od 16 lat, realizując wsparcie dla różnych grup odbiorców. W tym czasie zrealizował zajęcia dotyczące tematyki: zarządzania projektami, marketingu i sprzedaży, wyszukiwania i przetwarzania informacji, sieci współpracy i samokształcenia, a także szeroko pojętego obszaru IT (np. budowa stron WWW, aplikacje biurowe, bazy danych itp.). Doświadczenie trenera liczy ok 6000 godziny zajęć. Wykształcenie: studia Executive MBA na Collegium Humanum, 2021 rok; Wydział Ekonomii, kierunek: Informatyka i ekonometria, specjalność: Informatyka ekonomiczna, magisterskie studia na UEP, ukończone w 2004; Wydział Zarządzania i Ekonomii, kierunek: Zarządzanie i marketing, specjalność: Informatyka w biznesie, licencjackie studia na WSKiZ w Poznaniu, ukończone w 2002. W ostatnich 24 m-cach prowadził zajęcia dla 19 firm w liczbie 495 godzin, w tym ponad 60h doradztwa.



2 z 2

Grzegorz Chołuj

Psychoterapeuta w nurcie Gestalt, trener rozwoju osobistego, pedagog i wykładowca z ponad 20-letnim doświadczeniem w pracy z grupami. Od 2018 roku prowadzi psychoterapię indywidualną i warsztaty rozwojowe, koncentrując się na relacjach międzyludzkich, komunikacji, samoświadomości i zarządzaniu emocjami w środowisku pracy.

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu relacji zespołowych, rozwoju osobistego, pracy z talentami (m.in. na podstawie testu Gallupa), budowania zaufania oraz radzenia sobie ze stresem i napięciem w organizacjach. Jako psychoterapeuta i trener potrafi trafnie rozpoznać dynamikę zespołu i wspierać uczestników w doskonaleniu kompetencji społecznych i komunikacyjnych. Łączy doświadczenie psychologiczne i artystyczne – jest także aktorem dramatycznym i certyfikowanym trenerem REFA Wielkopolska.

Jego podejście oparte jest na uważności, pracy na zasobach i szacunku do indywidualnych stylów działania, co szczególnie dobrze sprawdza się w tematyce samoświadomości, budowania relacji i komunikacji w organizacjach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacja multimedialna typu Power Point omawiająca treści wynikające z programu zajęć

Warunki techniczne

Szkolenie prowadzone będzie z wykorzystaniem platformy Microsoft Teams <https://www.microsoft.com/pl-pl/microsoft-teams/download-app>

Aby wziąć udział w szkoleniu online, uczestnik powinien dysponować komputerem, laptopem, tabletem lub telefonem z dostępem do stabilnego łącza internetowego (zalecana minimalna prędkość: pobieranie – 10 Mb/s, wysyłanie – 5 Mb/s) oraz bez aktywnych blokad sieciowych.

Minimalne wymagania techniczne – Microsoft Teams

Telefony i tablety z systemem Android

Microsoft Teams (wersja bezpłatna) współpracuje z urządzeniami działającymi na jednej z czterech ostatnich głównych wersji systemu Android. Starsze wersje mogą nie być już obsługiwane i nie gwarantują poprawnego działania aplikacji.

Urządzenia z systemem iOS (iPhone, iPad, iPod Touch)

Microsoft Teams (wersja bezpłatna) współpracuje z urządzeniami z dwiema ostatnimi głównymi wersjami systemu iOS. Zaleca się aktualizację do najnowszej wersji w celu zapewnienia pełnej funkcjonalności.

Wersja desktopowa – Windows (Nowy Teams dla komputerów z systemem Windows)

- Procesor: co najmniej 1.1 GHz (dwurdzeniowy lub szybszy); dla procesorów Intel należy uwzględnić maksymalną częstotliwość Turbo Boost.
- Pamięć RAM: minimum 4 GB.
- Dysk twardy: co najmniej 3 GB wolnego miejsca.
- Wyświetlacz: rozdzielczość minimum 1024 × 768 pikseli.
- Grafika: DirectX 9 lub nowszy; WDDM 2.0 (Windows 10) lub wyższy.
- System operacyjny: Windows 10 w wersji 10.0.19041 lub nowszej (z wyłączeniem wersji Windows LTSC, które nie są obsługiwane przez klienta Teams).

- WebView2: zalecana najnowsza wersja.
- Urządzenia wejścia/wyjścia: standardowa kamera USB 2.0, mikrofon i głośniki (lub zestaw słuchawkowy).

Wersja desktopowa – macOS

- Procesor: dwurdzeniowy.
- Pamięć RAM: minimum 4 GB.
- Dysk twardy: co najmniej 1,5 GB wolnego miejsca.
- Wyświetlacz: rozdzielczość minimum 1200 × 800 pikseli.
- System operacyjny: jedna z trzech ostatnich wersji systemu macOS. Zaleca się aktualizację do najnowszej dostępnej wersji.
- WebView2: zalecana aktualna wersja.
- Urządzenia wejścia/wyjścia: kompatybilna kamera internetowa, mikrofon i głośniki lub zestaw słuchawkowy.

Adres

ul. Głuchowska 26a
60-101 Poznań
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Marcin Ruta

E-mail marcin.ruta@edugate.org.pl

Telefon (+48) 606 985 698