



EUROPEAN
TRAINING &
CONSULTING
CENTER SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,5 / 5

241 ocen

Profesjonalna Obsługa Trudnego Klienta.

Numer usługi 2025/09/11/122428/3000205

📍 Zakopane / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 13.10.2025 do 14.10.2025

1 476,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

105,43 PLN brutto/h

85,71 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników działów obsługi klienta, pracowników działów sprzedaży, przedstawicieli handlowych jak również menadżerów, kadry zarządzającej - wszystkich, którzy na co dzień mają do czynienia z klientami. W szkoleniu mogą wziąć udział zarówno osoby bez doświadczenia w obsłudze klienta jak i osoby, chcące podnieść swój dotychczasowy poziom w radzeniu sobie z klientem w trudnych sytuacjach.

Szkolenie skierowane jest również do pracowników MŚP biorących udział w programie Akademia Menadżera czy SWO oraz do osób korzystających z bonów szkoleniowych.

Minimalna liczba uczestników

8

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

10-10-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

14

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik zostanie przygotowany do profesjonalnej obsługi Klienta, budowania pozytywnego wizerunku przedsiębiorstwa, budowania trwałych więzi z odbiorcami usług i produktów, radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz do prowadzenia rozmów z klientem tak, aby zwiększyć efektywność komunikacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi rozpoznawać i analizować potrzeby klientów.	Uczestnik trafnie identyfikuje potrzeby klienta i dopasowuje ofertę lub sposób obsługi do jego oczekiwań, wykorzystując język korzyści i techniki diagnozy.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi budować pozytywne relacje z trudnym klientem.	Uczestnik stosuje pozytywne nastawienie, elastyczność i umiejętności interpersonalne, dostosowując styl komunikacji do sytuacji i typu klienta.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi skutecznie przeciwdziałać manipulacjom klientów.	Uczestnik rozpoznaje manipulacyjne techniki i stosuje odpowiednie strategie, w tym perswazję, dopasowanie i siłę argumentu, aby utrzymać kontrolę nad rozmową.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi radzić sobie w trudnych sytuacjach z klientami.	Uczestnik analizuje zarzuty klienta, rozróżnia ich charakter oraz stosuje techniki asertywności i rozwiązywania konfliktów w stresujących sytuacjach.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi rozwiązywać zastrzeżenia klientów w sposób uporządkowany i skuteczny.	Stosuje czterostopniowy model rozwiązywania problemów klienta: diagnozę, określenie celu, dobór narzędzi oraz wdrożenie odpowiednich rozwiązań.	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Celem biznesowym szkolenia „Profesjonalna obsługa trudnego klienta” jest podniesienie jakości obsługi klienta poprzez rozwój kompetencji interpersonalnych i komunikacyjnych pracowników. Szkolenie ma na celu wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia do skutecznego radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientami, co przekłada się na zwiększenie satysfakcji klientów i budowanie trwałych relacji. Uczestnicy nauczą się rozpoznawać potrzeby klientów, przeciwdziałać manipulacjom oraz efektywnie rozwiązywać konflikty i zastrzeżenia. W rezultacie firma zyskuje bardziej profesjonalny zespół obsługi klienta, co bezpośrednio wpływa na poprawę wizerunku marki i wzrost lojalności klientów.

Efekt usługi

Efektom usługi szkoleniowej jest nabycie przez uczestników umiejętności skutecznej komunikacji z trudnym klientem oraz radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych. Uczestnicy potrafią rozpoznawać potrzeby i emocje klientów, dobierać odpowiednie techniki komunikacyjne oraz stosować asertywność w trudnych rozmowach. Znają strategie reagowania na manipulacje i potrafią rozwiązywać zastrzeżenia klientów w sposób profesjonalny i uporządkowany.

Kryteriami weryfikacji efektów są: udział w ćwiczeniach praktycznych, analiza przypadków, symulacje rozmów z klientami oraz test wiedzy sprawdzający znajomość narzędzi i technik omawianych podczas szkolenia.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Metodą potwierdzenia osiągnięcia efektu skuteczności szkolenia będzie umiejętność praktycznego zastosowania technik w symulowanych sytuacjach. Dodatkowo, trener będzie stosować metody oceny oparte na obserwacji, gdzie oceni zachowania i podejścia uczestników podczas symulacji obsługi trudnego klienta. Na koniec szkolenia prowadzący sporządzi protokół.

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

1. Wstęp, integracja, prezentacja trenera i uczestników oraz zebranie ich oczekiwań od szkolenia

2. Zasady profesjonalnej obsługi Klienta a trudny klient

- Pozycja Firmy na rynku a jakość obsługi Klientów
- Znaczenie odkrywania i zaspokajania i przekraczania oczekiwań Klientów
- Sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb Klientów firmy

3. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z Klientem

- Pozytywne nastawienie – podstawa pozytywnych relacji
- Elastyczność w kontaktach z Klientami
- Postawa w obsłudze klienta – przedstawienie zestawu umiejętności niezbędnych do profesjonalnej obsługi klienta

4. Psychologia obsługi trudnego Klienta

- Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki Klienta
- Typologia „trudnych Klientów”
- Style zachowań Klientów

- Sposoby postępowania z różnymi Klientami

5. Obsługa Klienta a rozpoznawanie jego potrzeb

- Metody rozpoznawania potrzeb Klienta
- Sprzedaż za pomocą języka Cech – Zalet - Korzyści
- Metody prezentacji produktu

6. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie manipulacjom Klienta

- Istota perswazji
- Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację - metaprogramy
- Technika „dostrajania” i „prowadzenia”
- Moc i magia słowa

7. Trudne sytuacje w kontaktach z Klientami

- Diagnoza zarzutów Klienta
- Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych
- Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń Klienta
- Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych
- Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu

8. Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez Klientów

- Rozpoznanie problemu Klienta
- Ustalanie celu działania
- Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań
- Wdrożenie rozwiązań

9. Podsumowanie i zakończenie szkolenia

Szkolenie trwa 14 godzin dydaktycznych.

Szkolenia prowadzone są w grupach do 20 osób. Ponadto podczas szkolenia uczestnicy dzielini są na mniejsze podgrupy (pary, grupy 3-4 osobowe) i wykonują w nich zadane przez trenera ćwiczenia.

Sala szkoleniowa wyposażona jest w stanowiska dla uczestników (stoliki i krzesła ustawione w kształt litery U). Dodatkowo sala wyposażona jest w stanowisko dla trenera, rzutnik, flipchart. Dla każdego uczestnika przygotowany jest również notatnik i długopis.

Od uczestników wymagana jest obecność (min. 80%), którą uczestnik potwierdza składając swój podpis na liście obecności, aktywny udział w szkoleniu oraz chęć współpracy.

Brak wymagań odnośnie warunków niezbędnych do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Wstęp, integracja, prezentacje trenera i uczestników oraz ich oczekiwań od szkolenia	Maciej Grzeszyk	13-10-2025	10:00	10:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 15 Zasady profesjonalnej obsługi klienta a trudny klient	Maciej Grzeszyk	13-10-2025	10:30	11:30	01:00
3 z 15 przerwa	Maciej Grzeszyk	13-10-2025	11:30	11:40	00:10
4 z 15 Psychologia obsługi trudnego Klienta	Maciej Grzeszyk	13-10-2025	11:40	13:00	01:20
5 z 15 przerwa	Maciej Grzeszyk	13-10-2025	13:00	13:30	00:30
6 z 15 Obsługa klienta a rozpoznawanie jego potrzeb	Maciej Grzeszyk	13-10-2025	13:30	15:00	01:30
7 z 15 przerwa	Maciej Grzeszyk	13-10-2025	15:00	15:10	00:10
8 z 15 Rozpoznawanie i przeciwdziałanie manipulacjom klienta	Maciej Grzeszyk	13-10-2025	15:10	16:05	00:55
9 z 15 Trudne sytuacje w kontaktach z Klientami	Maciej Grzeszyk	14-10-2025	09:00	10:35	01:35
10 z 15 przerwa	Maciej Grzeszyk	14-10-2025	10:35	10:40	00:05
11 z 15 Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez klientów	Maciej Grzeszyk	14-10-2025	10:40	12:30	01:50
12 z 15 przerwa	Maciej Grzeszyk	14-10-2025	12:30	12:40	00:10
13 z 15 Trudne rozmowy z klientem - ćwiczenia	Maciej Grzeszyk	14-10-2025	12:40	13:50	01:10
14 z 15 Podsumowanie i zakończenie szkolenia	Maciej Grzeszyk	14-10-2025	13:50	14:10	00:20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 15 Walidacja	Maciej Grzeszyk	14-10-2025	14:10	14:30	00:20

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 476,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	105,43 PLN
Koszt osobogodziny netto	85,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Maciej Grzeszyk

Doradca i trener praktyk z 25 letnim doświadczeniem. Swoje kompetencje zawodowe ukształtował rozpoczynając pracę w firmie Door Training Poland a później w The Training Comapany Limes Poland, gdzie od 1996 roku był dyrektorem ds. sprzedaży i rozwoju oraz trenerem. Był organizatorem i twórcą programowym ponad 300 seminariów i konferencji dotyczących rozwoju polskiej kadry menedżerskiej. Największym sukcesem była organizacja seminarium „Menedżer XXI wieku” w sali kongresowej w Warszawie, gdzie uczestniczyło ponad 2000 osób. Był głównym organizatorem i pomysłodawcą największych w Polsce targów firm szkoleniowych i doradczych na początku XXI wieku pod nazwą „Expo Training & Consulting” oraz „Quality Expo”.

Od ponad 20 lat zajmuje się prowadzeniem szkoleń oraz indywidualnym doradztwem w zakresie sprzedaży i zarządzania, w tym optymalizacji procesów biznesowych. Jest ekspertem w zarządzaniu projektami oraz procesami. Inżynier budownictwa lądowego (Politechnika Warszawska) a jednocześnie absolwent studiów SWPS (Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej) Negocjacje i Mediacje. Główny pomysłodawca stworzenia Polskiej Izby Firm Szkoleniowych. Podczas prowadzonych szkoleń duży nacisk kładzie na praktyczne wykorzystanie prezentowanych narzędzi. Jest również mediatorem rozwiązując konflikty w zespołach pracowniczych oraz między właścicielami czy członkami zarządu. Jest doradcą dla zarządów firm, w aspektach strategii sprzedaży, zarządzania i kierowania, w tym podejmowania trudnych decyzji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia uczestnicy pracują na materiałach przygotowanych przez trenera. Są to ćwiczenia, testy, które uczestnicy wykonują samodzielnie lub w grupach.

Materiały uzupełniające w formie prezentacji lub dokumentów tekstowych, e-podręczników, skryptów, komspektów zostaną przesłane bezpośrednio do uczestnika po szkoleniu drogą elektroniczną.

Informacje dodatkowe

Szkolenia prowadzone są w grupach do 20 osób. Od uczestników wymagana jest obecność (min. 80%), którą uczestnik potwierdza składając swój podpis na liście obecności oraz aktywny udział w szkoleniu.

Każdy uczestnik otrzyma również imienny certyfikat/zaświadczenie ukończenia szkolenia. Certyfikat wysyłany mailem na podany przez uczestnika adres. Na życzenie klienta certyfikat może zostać wysłany pocztą tradycyjną.

Korzystanie z usługi w cenie netto możliwe jest po przedłożeniu stosownego oświadczenia umożliwiającego wystawienie faktury ze stawką "zw".

Możemy zorganizować również szkolenie zamknięte dla Państwa firmy, w jej siedzibie lub poza nią. Zapraszamy do kontaktu. Więcej informacji pod nr telefonu 608 658 066.

Adres

ul. Tadeusza Brzozowskiego 9a

34-500 Zakopane

woj. małopolskie

Willa Kurant

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Katarzyna Nowak

E-mail k.nowak@training.com.pl

Telefon (+48) 608 658 066