



Alter Szkolenia
Agnieszka Bannach

★★★★★ 5,0 / 5

9 ocen

Skuteczna komunikacja w zespole oraz z klientem – profesjonalny warsztat dla specjalistów

Numer usługi 2025/09/16/151614/3012637

📍 Koszalin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 27.10.2025 do 16.11.2025

3 576,00 PLN brutto

3 576,00 PLN netto

149,00 PLN brutto/h

149,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do:

- specjalistów i pracowników obsługi klienta,
- osób współpracujących z klientami przy realizacji projektów,
- pracowników działów sprzedaży, marketingu, IT, HR, doradztwa,
- wszystkich osób, które chcą podnieść swoje kompetencje komunikacyjne w kontaktach zawodowych.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

11

Data zakończenia rekrutacji

26-10-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

24

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności skutecznej komunikacji w relacji specjalista–klient. Uczestnicy nauczą się dobierać styl i język komunikacji do sytuacji, efektywnie przekazywać informacje – również te trudne – oraz rozpoznawać i minimalizować ryzyko sytuacji kryzysowych. Szkolenie wyposaży ich także w narzędzia do skutecznego

pozyskiwania materiałów i danych od klientów, co przełoży się na sprawniejszą realizację projektów i podniesienie jakości współpracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik komunikuje się skutecznie z klientem	Rozróżnia style komunikacji i techniki aktywnego słuchania	Obserwacja w warunkach symulowanych
Dobiera styl i język do typu klienta	Przedstawia poprawnie przykłady dopasowania komunikacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
Radzi sobie w sytuacjach trudnych i kryzysowych	Stosuje asertywne formy wypowiedzi w symulacjach	Obserwacja w warunkach symulowanych
Skutecznie pozyskuje dane i materiały od klientów	Projektuje rozmowę z użyciem pytań otwartych i zamkniętych	Obserwacja w warunkach symulowanych
Prowadzi podstawowe negocjacje z klientem	Stosuje techniki negocjacyjne w odgrywanych scenkach	Obserwacja w warunkach symulowanych
Osiąga rozwiązania win-win w rozmowach	Identyfikuje potrzeby obu stron i formułuje propozycje kompromisu	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych (45 min).

Grupa do 11 osób, praca warsztatowa w podgrupach maksymalnie 3-osobowych.

Czas trwania: 24 godzin dydaktycznych (45 min). Przerwy zostały uwzględnione w harmonogramie i nie wliczają się w czas szkolenia.

Dzień 1 (6h): Podstawy skutecznej komunikacji

- Proces komunikacji specjalista–klient: etapy, bariery, dobre praktyki.
- Style komunikacji i ich rozpoznawanie.
- Dobór języka i tonu wypowiedzi do klienta.
- Aktywne słuchanie, zadawanie pytań, parafraza.
- Budowanie relacji od pierwszego kontaktu.

Dzień 2 (6h): Trudne rozmowy, sytuacje kryzysowe i negocjacyjne

- Sposoby komunikowania informacji nieprzyjemnych.
- Rozpoznawanie sygnałów kryzysu w rozmowie.
- Techniki asertywnej komunikacji i radzenia sobie z emocjami klienta.
- Podstawy negocjacji w kontakcie z klientem – strategie i style negocjacyjne.
- Analiza sytuacji kryzysowo-negocjacyjnych.

Dzień 3 (6h): Komunikacja ukierunkowana na rezultaty i negocjacje win–win

- Skuteczne pozyskiwanie od klienta danych, materiałów i informacji.
- Budowanie profesjonalnego wizerunku specjalisty.
- Techniki perswazji i motywowania klienta do współpracy.
- Negocjacje nastawione na partnerstwo: win–win.
- Symulacje negocjacji w parach i grupach.
- Podsumowanie i plan indywidualnego rozwoju kompetencji komunikacyjnych i negocjacyjnych.

Walidacja: przeprowadzenie post testu przez walidatora.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 576,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 576,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	149,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Mikołaj Tarnawski

Menedżer z 25-letnim doświadczeniem w rozwoju biznesu w regionie CEE dla globalnych korporacji, takich jak Intel, Smurfit Kappa, ArcelorMittal, TJ|H2b Analytical Services. Pracował i mieszkał w Holandii, Niemczech, Czechach i Polsce, prowadząc projekty w zróżnicowanych środowiskach kulturowych i biznesowych.

Trener negocjacji i komunikacji, szkolony przez legendarnego Jima Campa, doradcę CEO firm z listy Fortune 500 (np. Intel, Cisco, IBM) oraz jednostki kryzysowej FBI.

Absolwent Arnhem Business School, HAN University of Applied Sciences w Holandii oraz Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.

Autor artykułów eksperckich i prelegent podczas konferencji organizowanych przez Puls Biznesu, Gazetę Prawną i Wolters Kluwer.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają:

- Materiały PDF z szkolenia
- Szablony do pracy indywidualnej i zespołowej

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych. W harmonogramie zostały uwzględnione 15 min. przerwy, które nie wliczają się w czas szkolenia.

Usługa zwolniona z VAT ze względu na Art. 113 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1570 ze zm.)

Adres

ul. Bohaterów Warszawy 22/31

75-847 Koszalin

woj. zachodniopomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Bannach

E-mail agnieszka.bannach@gmail.com

Telefon (+48) 508 465 485