



Akademia Wartości
Fundamentem
BEATA TYMENDORF
Brak ocen dla tego dostawcy

Profesjonalna obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych

Numer usługi 2025/09/19/194498/3019752

📍 Gąsiory / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 7 h
📅 24.10.2025 do 24.10.2025

1 500,00 PLN brutto
1 500,00 PLN netto
214,29 PLN brutto/h
214,29 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie kierowanie jest do osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem i chcą nauczyć się skutecznego radzenia sobie w sytuacjach trudnych/ konfliktowych, radzenia sobie z powstałym stresem i negatywnymi emocjami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	23-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7
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

Szkolenie przygotowuje uczestników do samodzielnego i efektywnego prowadzenia rozmów z klientami w sytuacjach stresowych i konfliktowych. Uczestnicy nauczą się technik identyfikacji źródła konfliktu, asertywności oraz sposobów reagowania i radzenia sobie ze stresem i negatywnymi emocjami. Uczestnicy będą mieli okazję do wymiany doświadczeń oraz omówienia sytuacji, z którymi spotykają się w pracy z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Określa znaczenie profesjonalnej obsługi klienta	Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Określa wpływ roli obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Stosuje techniki budowania pewności siebie	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozwiązuje konflikty	Rozpoznaje przyczyny konkretnego konfliktu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje techniki rozwiązywania konfliktów, poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony	Obserwacja w warunkach symulowanych
	uwzględnia stanowisko klienta, wyraża chęć zrozumienia perspektywy drugiej strony	Obserwacja w warunkach symulowanych
Udziela informacji zwrotnej asertywnie i poprawnie uzasadnia swoje decyzje	Stosuje technikę FUKO i komunikaty asertywnie	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje metodę stawiania granic	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	uzasadnia, argumentuje swoje zdanie w oparciu o fakty	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje techniki stawiania granic	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Stosuje inteligencję emocjonalną w kontakcie z klientem	rozpoznaje przyczyny stresu i negatywnych emocji	Wywiad swobodny
	wykorzystuje techniki radzenia sobie negatywnymi emocjami	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	definiuje przyczyny stresu	Test teoretyczny
	wykorzystuje techniki radzenia sobie ze stresem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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 obejmuje następujący zakres tematyczny

1. MODUŁ I Znaczenie profesjonalnej obsługi klienta:

Uczestnicy, połączeni w 2 osobowe zespoły będą stosowali techniki automotywacji oraz metody wzbogacania własnego potencjału poznane w trakcie szkolenia. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart i kolorowe mazaki.

Definicja profesjonalnej obsługi klienta

Rola obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy

Rola optymizmu i metody wzbogacania własnego potencjału. Wpływ optymizmu na podejmowanie działań

Wzmacnianie poczucia własnej wartości i pewności siebie

2. MODUŁ II Sytuacje konfliktowe z klientem

Uczestnicy, połączeni w 3 osobowe zespoły będą definiowali przyczyny konfliktu, określali rodzaje konfliktów i dobiorą techniki poznane w trakcie szkolenia. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart, karty z ćwiczeniami i kolorowe mazaki.

Przyczyny konfliktów

Moja postawa w konflikcie

Trudne sytuacje – techniki radzenia sobie

Konflikt i jego dynamika- rozwiązuje zamiast prowokować.

3. MODUŁ III Asertywność w kontakcie z klientem

Uczestnicy, połączeni w 2 osobowe zespoły będą stosowali techniki asertywnego komunikatu, stawiania granic oraz metody udzielania informacji zwrotnej poznane w trakcie szkolenia. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart, karty z ćwiczeniami i kolorowe mazaki.

Komunikat asertywny

Udzielenie informacji zwrotnej w sytuacji trudnej

Technika stawiania granic

Argumentowanie swoich racji

4. MODUŁ IV Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta

Uczestnicy połączeni w 2 osobowe zespoły będą definiowali przyczyny stresu i negatywnych emocji. Określą typy stresu i będą stosowali techniki radzenia sobie ze stresem. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart, karty z ćwiczeniami i kolorowe mazaki.

Przyczyny stresu i negatywnych emocji

Negatywne emocje – jak sobie radzić

Typy stresu

Techniki radzenia sobie ze stresem

5. MODUŁ V Egzamin wewnętrzny

Usługa świadczona jest w godzinach zegarowych(1 godzina = 60 minut) . Czas trwania usługi 8 godzin. Przerwy wliczają się w całkowity czas trwania usługi (łącznie 60 minut).

Zajęcia praktyczne 6:45 godzin. Zajęcia teoretyczne 1 godzina. Egzamin wewnętrzny 15 minut.

Metody aktywizujące: dyskusje grupowe, studia przypadków, obserwacja, ćwiczenia grupowe, analiza przypadków

Warunki organizacyjne: Zajęcia będą odbywały się w jednej grupie bez podziału na podgrupy, firma szkoleniowa zapewnia materiały szkoleniowe niezbędne do realizacji usługi.

Organizator zapewnia dostępność usługi rozwojowej dla osób ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Dostosowujemy nasze usługi do indywidualnych wymagań uczestników, aby zapewnić pełne uczestnictwo i komfort w trakcie szkolenia.

Ocena kompetencji pracownika - test

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 MODUŁ I Automotywacja oraz budowanie poczucia własnej wartości	Andrzej Zdanowski	24-10-2025	08:00	09:30	01:30
2 z 7 MODUŁ II Sytuacje konfliktowe z klientem	Andrzej Zdanowski	24-10-2025	09:30	10:30	01:00
3 z 7 PRZERWA	Andrzej Zdanowski	24-10-2025	10:30	10:45	00:15
4 z 7 MODUŁ III Asertywność w kontakcie z klientem	Andrzej Zdanowski	24-10-2025	10:45	13:00	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 7 PRZERWA	Andrzej Zdanowski	24-10-2025	13:00	13:30	00:30
6 z 7 MODUŁ IV Inteligencja emocjonalna w kontakcie z klientem	Andrzej Zdanowski	24-10-2025	13:30	14:45	01:15
7 z 7 MODUŁ V EZGAZMIN WEWNĘTRZNY	-	24-10-2025	14:45	15:00	00:15

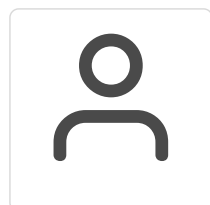
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	214,29 PLN
Koszt osobogodziny netto	214,29 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Andrzej Zdanowski

Od kilkunastu lat tworzę i prowadzę zespoły sprzedażowe. Moje atuty to bogate doświadczenie i praktyka w zarządzaniu grupami sprzedażowymi.

Nagrody oraz referencje od firm będących liderami rynku potwierdzają moje osiągnięcia oraz ciągłe dążenie do realizacji wyznaczanych celów. Cała moja praca to... ludzie.

Efekty moich metod zarządzania zostały docenione m.in. nagrodą Dyrektora Zarządzającego TPDiTel w konkursie „Najlepszy Szef”, wyróżnieniem/ nagrodą za wyniki sprzedażowe w firmie UNI-FILM Sp. z o.o., nagrodą Zarządu ANB Sp. z o.o. za efektywność działań.

Jako trener specjalizuję się w szkoleniach z zakresu sprzedaży i zarządzania zespołami – budowania, motywacji oraz przywództwa.

Różnorodność branż, w których zdobywałem doświadczenie (reklama, ubezpieczenia, windykacja, budownictwo, inwestycje, rolnictwo, usługi i finanse), pozwala mi na elastyczne podejście

doprowadzonych zajęć i szybkie znalezienie wspólnego języka z uczestnikami.

Jestem autorem książki „Typologia osobowości w praktyce, czyli jak ułatwić sobie życie”. Jestem współautorem książki „Sięgaj dalej – scenariusze szkoleń biznesowych”.

W TVN CNBC występowałem jako ekspert w dziedzinie organizacji i planowania pracy menadżera. Wykładowca na studiach MBA, tematu Self Management - zarządzanie zespołami biznesowymi w praktyce

„Trener zmian” (potwierdzony certyfikatem).

Sprawiam, że ludziom „chce się chcieć” 😊

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy usługi otrzymają skrypt materiałów szkoleniowych dostosowanych do realizowanej usługi rozwojowej. Materiały zawierają pojęcia teoretyczne oraz ćwiczenia praktyczne. Dodatkowo uczestnicy otrzymają: notatnik, teczkę, długopis.

Warunki organizacyjne

Sala szkoleniowa do 30 m2. Oddzielne stanowiska pracy dla każdego z uczestników (krzesło, stolik). Dostosujemy nasze usługi do indywidualnych wymagań uczestników, aby zapewnić pełne uczestnictwo i komfort w trakcie trwania szkolenia.

Warunki uczestnictwa

W efekcie ukończenia kursu uczestnicy uzyskają certyfikat ukończenia kursu, potwierdzający nabycie kompetencji w obszarze profesjonalnej obsługi klienta.

Informacje dodatkowe

W przypadku kursów dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w kursie jest spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, do którego składane będą dokumenty o dofinansowanie usługi rozwojowej

Podstawy prawne zwolnienia z vat : 1. Rozporządzenie Ministra Finansów z dn. 20.12.2013 r. paragraf 3 ust 1 pkt.14. Zwalnia się od podatku usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego , finansowane w co najmniej 70 % ze środków publicznych oraz świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związane.

Adres

Gąsior 51A
21-307 Gąsior
woj. lubelskie

Kontakt



Beata Tymendorf

E-mail b.tymendorf@abt.biz.pl

Telefon (+48) 574 221 009