

**TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE
KLIENTA - SZKOLENIE OTWARTE ONLINE**

Numer usługi 2025/10/08/10522/3064702

787,20 PLN brutto

640,00 PLN netto

157,44 PLN brutto/h

128,00 PLN netto/h

"KREATOR" SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★☆ 4,2 / 5

47 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 5 h

📅 10.12.2025 do 10.12.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Handlowcy, dział serwisu, dział obsługi klienta, dział reklamacji, dział zakupów - każdy dział, który ma styczność z klientem w codziennej pracy
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	03-12-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	5
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

Celem szkolenia jest rozwinięcie u uczestników umiejętności skutecznego radzenia sobie z trudnymi i konfliktowymi sytuacjami w obsłudze klienta poprzez nabycie praktycznych technik komunikacyjnych, strategii wyciszania emocji, reagowania na manipulacje i naciski klientów oraz profesjonalnego przekazywania trudnych informacji, a także poprzez przepracowanie indywidualnych trudnych przypadków w pracy z trenerem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi skutecznie radzić sobie z trudnymi i konfliktowymi sytuacjami w obsłudze klienta, stosując profesjonalne techniki komunikacji, wyciszania emocji i przekazywania trudnych informacji. Potrafi reagować na manipulację, presję i agresję klientów oraz samodzielnie rozwiązywać trudne przypadki, zachowując profesjonalizm.	- rozpoznaje trudne i konfliktowe sytuacje w kontaktach z klientami - stosuje techniki wyciszania emocji klienta i zarządzania własnymi emocjami - przekazuje trudne informacje w sposób profesjonalny i konstruktywny - reaguje na manipulację, presję i agresję ze strony klienta - skutecznie rozwiązuje problemy klientów, wykorzystując poznane modele i wzorce komunikacji - stosuje pozytywny język i język korzyści w trudnych rozmowach	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Celem biznesowym szkolenia jest zwiększenie satysfakcji klientów poprzez poprawę jakości obsługi w trudnych i konfliktowych sytuacjach. Szkolenie ma również na celu zmniejszenie liczby eskalacji reklamacji i skarg oraz wzmocnienie profesjonalnego wizerunku firmy.

Efekt usługi

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Imienny Certyfikat

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

- **Trudne sytuacje w obsłudze klienta – katalog najczęstszych sytuacji**

Jakie są potrzeby klientów? Trójkąt satysfakcji klienta

Najczęstsze przyczyny skarg i reklamacji zgłaszanych przez klientów

Czego unikać w komunikacji z klientem? „Czarna lista”

Dlaczego klient staje się „trudny”?

Jak wykorzystać język pozytywny i język korzyści w komunikacji z klientem?

- **Profesjonalna komunikacja w trudnych sytuacjach – konkretne wzorce i techniki budujące porozumienie oraz profesjonalny wizerunek**

- **Gdy dzwoni niezadowolony klient... – model 3 kroków**

Model ZED – skuteczny sposób na niezadowolonego klienta

Techniki wyciszania emocji klienta na początku rozmowy

Jakie pytania warto zadać klientowi?

Co mówić, gdy wiesz, jak rozwiązać problem klienta...

Co konkretnie powiedzieć, gdy nie wiesz, jak rozwiązać problem klienta i jednocześnie wypaść profesjonalnie?

- **Jak przekazywać klientowi trudną informację?**

Trzy złote zasady przekazywania informacji trudnej. Dlaczego wyjaśnianie: *To nie moja wina...* Ci nie pomaga?

Jak wykorzystać syndrom zdjęcia klasowego?

Prosty model przekazywania informacji trudnej (na przykładach uczestników)

- **Manipulacje i nacisk ze strony klienta – techniki reagowania**

Nierealne żądania klienta – jak radzić sobie z presją i naciskiem klienta?

Jak stawiać klientowi granice?

Co zrobić, gdy klient straszy Cię przełożonym/ sądem/ opisaniem w mediach społecznościowych/ zerwaniem współpracy?

Jak radzić sobie z silnymi emocjami klienta?

Jak reagować na „zabójcze” pytania klienta: *Kto mi za to zapłaci? Pani to rozumie? Po co pan tam siedzi? Co ja mam powiedzieć klientowi/ szefowi/ żonie? Jeszcze raz się pytam, kiedy przyjedzie do mnie towar?*

Profesjonalne techniki kończenia niepotrzebnych dyskusji

- **Taktyka na krytyka**

Jak radzić sobie z krytyką? Wyrażać własne zdanie czy zignorować?

Co zrobić, gdy klient krzyczy/ używa wulgaryzmów? Jak radzić sobie z agresją klienta? Czteroetapowa procedura

Jak radzić sobie z własnymi emocjami i stresem w pracy? Instrukcja obsługi emocji i techniki do natychmiastowego zastosowania

Praca nad trudnymi case’ami uczestników szkolenia + rozwiązania.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Szkolenie	Renata Bibik	10-12-2025	09:00	13:45	04:45
2 z 2 Test walidacyjny	-	10-12-2025	13:45	14:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	787,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	640,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	157,44 PLN
Koszt osobogodziny netto	128,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Renata Bibik

Trener szkoleń biznesowych z dużym doświadczeniem, ekspert w zakresie uczenia innych, specjalizuje się w kształtowaniu umiejętności: profesjonalnej obsługi klienta (standardy pracy, komunikacja w sytuacjach trudnych, obsługa reklamacji) menedżerskich (w zakresie zarządzania zespołem, komunikacji, motywowania pracowników, coachingu), osobistych (asertywność, inteligencja emocjonalna, radzenie sobie ze stresem, rozwiązywanie konfliktów) trenerskich (train the trainers, sztuka prezentacji, efektywne uczenie).

Specjalistka w zakresie coachingu oraz indywidualnego motywowania pracowników. Dla uczestników szkoleń prowadzi coaching w miejscu pracy, sesje „on the job”, superwizje grupowe oraz indywidualne programy rozwoju.

Ma doświadczenie praktyczne w kierowaniu zespołem oraz w sprzedaży. W firmie KREATOR pełni funkcję Dyrektora ds. Rozwoju, odpowiada za rozwój kadry trenerskiej, prowadzi seminaria i wewnętrzne szkolenia, dbając o najwyższy poziom pracy trenerów.

Doktor nauk humanistycznych, psycholog i pedagog, wykładowca akademicki, prowadzi badania z zakresu efektywności zawodowej. Interesuje się możliwościami ludzkiego umysłu.

Pracowała między innymi dla takich firm, jak: GRUPA HBH (BIMS PLUS, HYDROSOLAR, HTI BP), HJ HEINZ POLSKA, LINCOLN ELECTRIC BESTER, SCA HYGIENE PRODUCTS, SCHRACK ENERGIETECHNIK POLSKA, GÓRAŹDŹE CEMENT, PHOENIX CONTACT, ASTROMAL, CORNETTE, BEL-POL, COLGATE-PALMOLIVE MANUFACTURING POLAND, STRABAG, CAPGEMINI, DELAVAL, IMPEL, CORNING CABLE SYSTEMS, WEBER-H

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają bogate materiały szkoleniowe w formie elektronicznej.

Warunki uczestnictwa

Dokonanie przedpłaty na podstawie przesłanej FV pro forma.

Informacje dodatkowe

Cena obejmuje:

- przeprowadzenie szkolenia przez trenera w ciągu 5 godzin zegarowych. Ostatnie 15 minut jest przeznaczone na walidację,
- bogate materiały szkoleniowe,
- certyfikat ukończenia szkolenia.

Warunki techniczne

Szkolenie odbędzie się na platformie ZOOM.

Uczestnik szkolenia zobowiązany jest do włączenia kamery oraz mikrofonu. Przy jednym stanowisku komputerowym może siedzieć tylko jedna osoba.

Szkolenie trwa 5 godzin zegarowych, w tym ostatnie 15 min jest przeznaczone na przeprowadzenie walidacji.

Kontakt



Sandra Kokocińska

E-mail info@kreator-szkolenia.pl

Telefon (+48) 533 533 507