



FUNDACJA
WARTOŚCI
FUNDAMENTEM

★★★★★ 4,8 / 5

561 ocen

Obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych-szkolenie

Numer usługi 2025/10/14/172069/3077803

📍 Lublin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 02.02.2026 do 02.02.2026

1 700,00 PLN brutto

1 700,00 PLN netto

212,50 PLN brutto/h

212,50 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 nabyć umiejętność skutecznego radzenia sobie w sytuacjach trudnych/konfliktowych oraz radzenia sobie z wynikającym z takich sytuacji stresem i emocjami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	01-02-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
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 poznają techniki komunikacji, asertywności oraz sposoby reagowania i radzenia sobie w sytuacjach trudnych. Uczestnicy będą mieli okazję do wymiany doświadczeń oraz omówienia sytuacji, z którymi

spotykają się w pracy z klientami. Będą samodzielnie rozwiązywać dylematy z wykonywanym zawodem, oraz samodzielnie wyznaczać ścieżkę samokształcenia.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dba o własną automotywację, buduje poczucie własnej wartości oraz pewności siebie Rozwiązuje konflikty	Wykorzystuje swoje motywatory i wie co jest dla niego ważne	Test teoretyczny
	Stosuje techniki budowania pewności siebie	Test teoretyczny
	wykorzystuje swoje mocne strony	Test teoretyczny
	Rozpoznaje przyczyny konkretnego konfliktu	Test teoretyczny
	Stosuje techniki rozwiązywania konfliktów, poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony	Test teoretyczny
	uwzględnia stanowisko klienta, wyraża chęć zrozumienia perspektywy drugiej strony	Test teoretyczny
Udziela informacji zwrotnej asertywnie i poprawnie uzasadnia swoje decyzje	Stosuje technikę FUKO i komunikaty asertywnie	Test teoretyczny
	stosuje metodę stawiania granic	Test teoretyczny
	uzasadnia, argumentuje swoje zdanie w oparciu o fakty	Test teoretyczny
wdraża komunikację interpersonalną	stosuje kanały komunikacji interpersonalnej (pisemny i ustny)	Test teoretyczny
rozstrzyga dylematy związane z wykonywanym zawodem	wyznacza ścieżkę samokształcenia	Test teoretyczny
	wyznacza realne do osiągnięcia cele	Test teoretyczny

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 Automotywacja oraz budowanie poczucia własnej wartości i pewności siebie

Uczestnicy, połączeni w 2 osobowe zespoły będą stosowali techniki automotywności 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.

- Co motywuje mnie do pracy
- Główne czynniki i zasady budowania automotywności – moje mocne strony
- 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. Egzamin wewnętrzny

Dokument potwierdza, że zostały zastosowane rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. tzn. osoba prowadząca usługę, nie dokonuje weryfikacji efektów uczenia się uczestników usługi.

Trener przygotowuje walidację: zaprojektował efekty uczenia się, kryteria weryfikacji przez określenie metod ich oceny po przygotowanie zestawu pytań testowych. Trener rozda testy uczestnikom . Nie ingeruje w jakiegokolwiek formie w ocenę wyników testu ani w proces jego wypełniania.

Osoba walidująca zostaje zaangażowana dopiero na etapie oceny i weryfikacji efektów uczenia się uczestników. Nie prowadzi bezpośrednio działań związanych z tworzeniem i kompletowaniem dokumentacji walidacyjnej.

Ocena kompetencji uczestnika- test

Egzamin wewnętrzny 15 minut.

Usługa świadczona jest w godzinach ZEGAROWYCH, gdzie jedna godzina odpowiada 60 minutom.

W polu "Liczba godzin usługi" wymiar czasowy szkolenia wyrażony jest w godzinach dydaktycznych.

Przerwy są wliczone w całkowity czas trwania usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 MODUŁ I Automotywacja oraz budowanie poczucia własnej wartości i pewności siebie	Andrzej Zdanowski	02-02-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 8 Przerwa	Andrzej Zdanowski	02-02-2026	09:30	09:45	00:15
3 z 8 MODUŁ II Sytuacje konfliktowe z klientem cz.1	Andrzej Zdanowski	02-02-2026	09:45	11:15	01:30
4 z 8 Przerwa	Andrzej Zdanowski	02-02-2026	11:15	11:30	00:15
5 z 8 MODUŁ II Sytuacje konfliktowe z klientem cz.2	Andrzej Zdanowski	02-02-2026	11:30	13:00	01:30
6 z 8 Przerwa	Andrzej Zdanowski	02-02-2026	13:00	13:30	00:30
7 z 8 MODUŁ III Asertywność w kontakcie z klientem	Andrzej Zdanowski	02-02-2026	13:30	15:45	02:15
8 z 8 Egzamin wewnętrzny- walidacja usługi	-	02-02-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	212,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	212,50 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 TP DiTel 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 do prowadzonych 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 kursu otrzymają materiały szkoleniowe

- notatnik, teczka, długopis
- materiały szkoleniowe w formie elektronicznej lub papierowej - SKRYPT
- prezentacja w formie elektronicznej

Warunki organizacyjne

Sala szkoleniowa 40 m2

Oddzielne stanowiska pracy dla każdego uczestnika (krzesło, stolik).

Informacje dodatkowe

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

Lublin

Lublin

woj. lubelskie

dokładne miejsce zostanie podane ok. 14 dni przed rozpoczęciem usługi

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Beata Tymendorf

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

Telefon (+48) 574 221 009