



Trustwise Sp. z o. o.

★★★★★ 4,9 / 5

2 904 oceny

Szkolenie Efektywny kontakt i radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientem zewnętrznym

Numer usługi 2025/10/30/41507/3115978

📍 Warszawa / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 11.02.2026 do 12.02.2026

3 640,80 PLN brutto

2 960,00 PLN netto

227,55 PLN brutto/h

185,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest dla wszystkich osób, które mają bezpośredni kontakt z klientem i chcą nauczyć się jak efektywnie radzić sobie w trudnych sytuacjach z klientem, aby nie eskalować negatywnych emocji i zapewnić dobrą obsługę klienta.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	12
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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 do samodzielnej realizacji procesów komunikacyjnych z klientami, w tym efektywnej obsługi Klienta w sytuacjach trudnych, zgodnie z wytycznymi organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Podaje zasady komunikacji z trudnym Klientem	Ankieta	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	Trustwise Sp. z o. o.
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Nie
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Trustwise Sp. z o. o.
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Nie

Program

Szkolenie ma charakter warsztatu, aby zapewnić jak największe przełożenie szkolenia na rozwój rzeczywistych umiejętności praktycznych, które uczestnik będzie mógł wykorzystać w swojej pracy. Nie jest wymagany określony poziom kompetencji związany z komunikacją natomiast wartościowa byłaby znajomość sytuacji kontaktu z klientem i wcześniejsze doświadczenia z klientami.

Szkolenie pozwala poznać i przećwiczyć najważniejsze narzędzia umożliwiające poradzenie sobie w trudnej sytuacji z Klientem. Aby osiągnąć biegłość w zastosowaniu tych narzędzi niezbędną będzie, aby uczestnik po szkoleniu mógł zastosować je w praktyce pracy z Klientem.

Z uwagi na charakter szkolenia nie wymaga ono szczególnych warunków lokalowych i organizacyjnych. Szkolenie będzie odbywało się na głównie sali szkoleniowej i częściowo z wykorzystaniem infrastruktury obiektu, w którym odbywa się szkolenie w czasie realizacji zadań zespołowych niezbędnych dla osiągnięcia zakładanych celów szkolenia.

Warunkiem osiągnięcia zakładanych celów eukacyjnych jest aktywny udział w poniższych modułach szkolenia:

- 1. Techniki komunikacji z klientem

- bariery komunikacji – dlaczego ludzie mają trudności w porozumiewaniu się
- szanse i zagrożenia wynikające z różnorodności map pojęciowych
- sposoby na przełamywanie różnorodności map pojęciowych

2. Narzędzia komunikacji podczas zgłaszanych obiekcji Klienta. Komunikacja w sytuacji trudnej:

- źródła obiekcji i niezadowolenia Klienta
- strategię walki z obiekcjami Klienta
- zdania, zwroty doceniające i dowartościowujące Klienta,
- zapobieganie powstawaniu konfliktu
- argumentacja i przekonywanie do swoich racji. Rola argumentów, faktów, konkretnych informacji
- intonacja głosem,
- techniki lingwistyczne – słowa, które uspokajają, • słowa, które wywołują gniew klienta.

3. Asertywność w komunikacji z klientem zewnętrznym

- co zrobić, kiedy zachowania klienta odbiegają od przyjętych ustaleń, zasad i wartości
- model komunikacji asertywnej z klientem
- jak unikać tonu agresywnego i uległego w komunikacji
- asertywne przekazywanie trudnych informacji

4. Emocje w sytuacjach trudnych z klientami

- natura emocji w sytuacjach trudnych
- radzenie sobie z emocjami własnymi i klienta
- efektywne zarządzanie emocjami

5. Warsztaty - symulacja kontaktu z klientem w sytuacjach trudnych

Na szkolenie składa się 16 godzin lekcyjnych, powiększonych o przerwy uwzględnione w harmonogramie szkolenia. 1 godzina lekcyjna szkolenia to 45 minut.

Szkolenie będzie prowadzone przez jednego z wskazanych trenerów.

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	3 640,80 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 960,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	227,55 PLN
Koszt osobogodziny netto	185,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	184,50 PLN
W tym koszt walidacji netto	150,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	184,50 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Mateusz Olejnik

Jego specjalizacja to zarządzanie, zarządzanie strategiczne, efektywność osobista i zespołowa, komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna, optymalizacja działania, Lean Management, sprzedaż i marketing. Posiada ponad 11-sto letnie doświadczenie zawodowe w obszarze strategicznego doradztwa biznesowego, sprzedaży i marketingu, zarządzania projektami, projektów optymalizacyjnych i Lean Management. Doświadczony w wielu branżach takich jak produkcja, finanse i bankowość, usługi, handel tradycyjny i nowoczesny, FMCG, branża IT i nowych technologii, administracja publiczna. Certyfikowany menedżer projektów. Posiada ponad 10 lat doświadczenia w prowadzeniu szkoleń i doradztwa dla firm w obszarze zarządzania, zarządzania projektami, optymalizacji pracy i procesów, marketingu (w tym marketingu społecznościowego) i sprzedaży. Ponad 10000 godzin warsztatów.



2 z 2

Stanisław Zawacki

Zarządzanie projektami, współpraca zespołowa, efektywna komunikacja w projektach, zwinne metodyki zarządzania projektami.

Ponad 12 lat doświadczenia zawodowego oraz ponad 9 lat doświadczenia trenerskiego
Wyższe

Ponad 750 dni zrealizowanych szkoleń

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma notes i długopis, aby móc zanotować najważniejsze treści szkolenia. W szkoleniu nie są przewidziane szczególne materiały szkoleniowe. Trener będzie pracował z głównie z tablicą flipchart, przedstawiając najważniejsze zagadnienia szkolenia za pomocą flamastra. Instrukcje do ćwiczeń i symulacji będą podawane ustnie. Podsumowania ćwiczeń i najważniejsze wnioski będą zbierane na tablicy flipchart, z której będą zrobione zdjęcia.

Informacje dodatkowe

Przy dofinansowaniu w wysokości co najmniej 70% szkolenie zostaje zwolnione z podatku VAT (na podstawie §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736)). W przypadku braku otrzymania dofinansowania w zakładanej wysokości, cena zostanie powiększona o podatek VAT 23%.

Adres

al. Aleja Jana Pawła II 27
00-867 Warszawa
woj. mazowieckie

Kontakt



Jakub Walczak

E-mail jakub.walczak@trustwise.com.pl

Telefon (+48) 223 987 945