



EUROPEAN
TRAINING &
CONSULTING
CENTER SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,5 / 5

243 oceny

Szkolenie: Zarządzanie sobą w czasie. Pozyskiwanie nowych klientów i praca z trudnym klientem.

Numer usługi 2025/11/13/122428/3144581

2 800,00 PLN brutto
2 800,00 PLN netto
100,00 PLN brutto/h
100,00 PLN netto/h

📍 Murzasichle / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 28 h

📅 01.02.2026 do 05.02.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do przedsiębiorców, menedżerów, pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta, przedstawicieli handlowych oraz osób odpowiedzialnych za kontakt z klientem i rozwój biznesu. Szkolenie kierowane jest również do pracowników chcących podnieść swoje kwalifikacje w zakresie zarządzania sobą w czasie.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	30-01-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	28
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik zostanie przygotowany do profesjonalnej obsługi Klienta, budowania pozytywnego wizerunku przedsiębiorstwa, budowania trwałych więzi z odbiorcami usług i produktów, radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz do prowadzenia rozmów z klientem tak, aby zwiększyć efektywność komunikacji. Uczestnik zdobędzie kompetencje również z zarządzania sobą w czasie oraz bardziej efektywnym zarządzaniu swoimi zadaniami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi rozpoznawać i analizować potrzeby klientów.	Uczestnik trafnie identyfikuje potrzeby klienta i dopasowuje ofertę lub sposób obsługi do jego oczekiwań, wykorzystując język korzyści i techniki diagnozy.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi budować pozytywne relacje z trudnym klientem.	Uczestnik stosuje pozytywne nastawienie, elastyczność i umiejętności interpersonalne, dostosowując styl komunikacji do sytuacji i typu klienta.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi skutecznie przeciwdziałać manipulacjom klientów.	Uczestnik rozpoznaje manipulacyjne techniki i stosuje odpowiednie strategie, w tym perswazję, dopasowanie i siłę argumentu, aby utrzymać kontrolę nad rozmową.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi radzić sobie w trudnych sytuacjach z klientami.	Uczestnik analizuje zarzuty klienta, rozróżnia ich charakter oraz stosuje techniki asertywności i rozwiązywania konfliktów w stresujących sytuacjach.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi rozwiązywać zastrzeżenia klientów w sposób uporządkowany i skuteczny.	Stosuje czterostopniowy model rozwiązywania problemów klienta: diagnozę, określenie celu, dobór narzędzi oraz wdrożenie odpowiednich rozwiązań.	Test teoretyczny
Uczestnik posiada wiedzę na temat różnorodnych technik sprzedażowych.	Potrafi rozpoznawać różne style i preferencje klientów, dostosowując techniki sprzedażowe do ich potrzeb i oczekiwań. Posiada umiejętność słuchania aktywnego i zadawania właściwych pytań, aby lepiej zrozumieć potrzeby klienta i zaproponować rozwiązania odpowiadające ich oczekiwaniom. Potrafi stosować techniki prezentacji i argumentacji, aby jasno i przekonująco przedstawić korzyści produktu lub usługi oraz przekonać klienta do zakupu. Potrafi budować zaufanie i relacje z klientami poprzez odpowiednie budowanie kontaktu, empatię, oraz profesjonalizm w obsłudze klienta.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wie jak zwiększyć skuteczność sprzedaży poprzez techniki prezentacji handlowej.	Uczestnik potrafi analizować rynek i identyfikować potencjalnych klientów oraz ich potrzeby i preferencje. Uczestnik zna i stosuje w praktyce techniki wspierające domykanie sprzedaży podczas prezentacji handlowych firmy lub produktu.	Test teoretyczny
Uczestnik zna mechanizmy podstawy umiejętności komunikacyjnych i negocjacyjnych.	Uczestnik potrafi analizować swoje umiejętności komunikacyjne i negocjacyjne, identyfikując obszary do rozwoju.	Test teoretyczny
Uczestnik zna techniki lepszej organizacji czasu	Uczestnik potrafi analizować swoje nawyki w zarządzaniu czasem, planować i priorytetyzować zadania, korzystać z narzędzi organizacyjnych oraz eliminować czynniki obniżające koncentrację i efektywność pracy.	Test teoretyczny
Uczestnik wie jak poprawić efektywność działania	Uczestnik potrafi analizować i usprawniać własne procesy pracy, stosować techniki zarządzania czasem i priorytetami, eliminować bariery obniżające efektywność oraz planować działania w sposób sprzyjający realizacji celów.	Test teoretyczny
Uczestnik wie na czym polega przygotowanie do obsługi trudnego klienta.	Uczestnik potrafi wskazać najważniejsze aspekty w przygotowaniu się do rozmowy z trudnym klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik posiada wiedzę na temat asertywnej prezentacji swojego stanowiska.	Uczestnik potrafi wskazać czym jest asertywna prezentacja stanowiska w rozmowie z trudnym klientem. Wskazuje również bariery, które zniekształcają asertywną komunikację z klientem	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Celem biznesowym szkolenia „Zarządzanie sobą w czasie. Pozyskiwanie nowych klientów i praca z trudnym klientem.” jest podniesienie jakości obsługi klienta poprzez rozwój kompetencji interpersonalnych i komunikacyjnych pracowników. Szkolenie ma na celu wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia do skutecznego radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientami, co przekłada się na zwiększenie satysfakcji klientów i budowanie trwałych relacji. Uczestnicy nauczą się rozpoznawać potrzeby klientów, przeciwdziałać manipulacjom oraz efektywnie rozwiązywać konflikty i zastrzeżenia. W rezultacie firma zyskuje bardziej profesjonalny zespół obsługi klienta, co bezpośrednio wpływa na poprawę wizerunku marki i wzrost lojalności klientów. Jednocześnie uczestnicy poznają praktyczne sposoby na zarządzanie sobą w czasie oraz zwiększenie efektywności swoich działań co bezpośrednio przyczyni się podniesienie ich wartości na rynku pracy.

Effekt usługi

Efektom usługi szkoleniowej jest nabycie przez uczestników umiejętności skutecznej komunikacji z trudnym klientem oraz radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych. Uczestnicy potrafią rozpoznawać potrzeby i emocje klientów, dobierać odpowiednie techniki komunikacyjne oraz stosować asertywność w trudnych rozmowach. Znają strategie reagowania na manipulacje i potrafią rozwiązywać zastrzeżenia klientów w sposób profesjonalny i uporządkowany. Jednocześnie uczestnicy nabędą szereg praktycznych umiejętności, które pozwolą im lepiej zarządzać sobą w czasie i realizować założone cele szybciej i efektywniej.

Kryteriami weryfikacji efektów uczenia się jest test teoretyczny.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Metodą potwierdzenia osiągnięcia efektu skuteczności szkolenia będzie umiejętność praktycznego zastosowania technik w symulowanych sytuacjach. Dodatkowo, trener będzie stosować metody oceny oparte na obserwacji, gdzie oceni zachowania i podejścia uczestników podczas symulacji obsługi trudnego klienta. Uczestnicy przystąpią również do testu teoretycznego. Na koniec szkolenia prowadzący sporządzi protokół.

Walidacja zostanie przeprowadzona w formie testu teoretycznego, poprzez wypełnienie przez uczestników, przygotowanego formularza online. Wyniki walidacji zostaną podsumowane przez osobę walidującą wskazaną w karcie usługi, która nie bierze udziału w procesie szkolenia.

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

1. Wstęp, integracja, prezentacja trenera i uczestników oraz zebranie ich oczekiwań od szkolenia

2. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z Klientem

- Pozytywne nastawienie – podstawa pozytywnych relacji
- Elastyczność w kontaktach z Klientami
- Postawa w obsłudze klienta – przedstawienie zestawu umiejętności niezbędnych do profesjonalnej obsługi klienta

3. Budowanie postawy handlowca

- Podejście do pracy
- Najważniejsze przykazania
- Emocjonalne zagrożenia i sposoby zapobiegania
- Przygotowanie handlowca do sprzedaży

- Budowanie wiarygodności

4. Obsługa Klienta a rozpoznawanie jego potrzeb

- Metody rozpoznawania potrzeb Klienta
- Sprzedaż za pomocą języka Cech – Zalet - Korzyści
- Metody prezentacji produktu
- Aktywne słuchanie
- Motywacje zakupowe klientów
- Rodzaje potrzeb
- Kierowanie rozmową i zdobywanie istotnych informacji poprzez odpowiednie pytania

5. Umawianie się na spotkanie

- Otwarcie rozmowy telefonicznej, której celem jest umówienie się na spotkanie
- Prezentacja celu rozmowy i korzyści ze spotkania
- Przewycięzanie zastrzeżeń spotkań
- Zamknięcie rozmowy

6. Prezentacja oferty

- Odwołanie do potrzeb
- Odpowiednia argumentacja
- Schemat „C Z K O”
- Zamknięcie prezentacji
- Prezentacja poprzez pytania

7. Prowadzenie rozmowy sprzedażowej. Skuteczna komunikacja.

- Percepcja i pierwsze wrażenie w rozmowie stacjonarnej.
- Używanie przestrzeni i różnych bodźców podczas rozmowy.
- Schemat i zakłócenia w komunikacji
- Dbanie o emocje i aktywne słuchanie

8. Przewycięzanie zastrzeżeń – kiedy klient mówi „NIE”

- Przygotowanie listy obiekcji
- Elementy sztuki wywierania wpływu
- Zasady obrony przed manipulacją
- Rozpoznawanie decyzji zakupowych
- Techniki przewycięzania zastrzeżeń

9. Zamknięcie sprzedaży i zakończenie rozmowy

- Techniki zamknięcia rozmowy
- Błędy w zamykaniu rozmów
- Ostateczne domykanie sprzedaży

10. Działania po-sprzedażowe

- Cel podejmowania dalszych działań
- Skuteczne działania po-sprzedażowe
- Opieka po dokonanej sprzedaży - jakie standardy nas obowiązują, czy możemy zaproponować coś ponad standard?

11. Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez Klientów

- Rozpoznanie problemu Klienta
- Ustalanie celu działania
- Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań
- Wdrożenie rozwiązań

12. Obsługa reklamacji

- Dlaczego warto załatwiać reklamacje?
- Kroki rozmowy reklamacyjnej
- Skuteczne przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji

13. Trudne sytuacje w kontaktach z Klientami

- Diagnoza zarzutów Klienta
- Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych
- Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń Klienta
- Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych
- Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu

14. Zasady profesjonalnej obsługi Klienta a trudny klient

- Pozycja Firmy na rynku a jakość obsługi Klientów
- Znaczenie odkrywania i zaspokajania i przekraczania oczekiwań Klientów
- Sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb Klientów firmy

15. Psychologia obsługi trudnego Klienta

- Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki Klienta
- Typologia „trudnych Klientów”
- Style zachowań Klientów
- Sposoby postępowania z różnymi Klientami

16. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie manipulacjom Klienta

- Istota perswazji
- Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację - metaprogramy
- Technika „dostrajania” i „prowadzenia”
- Moc i magia słowa

17. Planowanie celów / własnych, życiowych, firmowych/

- Metoda SMART przy wyznaczaniu celów
- Obszary celów odpowiadające za sukces życiowy
- Dlaczego ludzie nie osiągną sukcesu w życiu prywatnym i zawodowym?
- Poznanie siebie. Okno Johari.
- Od czego zależy sukces? Jak realizować stawiane cele?
- Potęgę podświadomości i własnych myśli.

18. Nastawienie do realizacji celów

- Jak rozwiewać negatywne myśli?
- Kto ma jakie myśli – ma takie życie.
- Metody zamiany pesymizmu w optymizm

19. Planowanie i organizowanie własnych działań w czasie

- Wyznaczanie celów pośrednich i częściowych
- Określenie miar celów
- Budowa harmonogramu działań
- Wyznaczenie punktów samokontroli
- Określanie priorytetów zadań
- Wydajność a efektywność
- Zadania ważne i pilne - zasada Eisenhowera,
- Reguła Pareto
- Metoda ABC

20. Samo – kontrola i ocena realizacji celów

- Ocena ryzyka realizacji celów
- Zarządzanie ryzykiem celów
- Planowanie działań w których mogą wystąpić zagrożenia
- Określenie zagrożeń
- Zabezpieczenie i przeciwdziałanie zagrożeniom

21. Pożeracze czasu i metody ich zwalczania

- Zestawy do pracy samodzielnej
- Badanie i kontrola postępów

21. Podsumowanie i zakończenie szkolenia.

22. Walidacja

Walidacja zostanie przeprowadzona w formie testu teoretycznego, poprzez wypełnienie przez uczestników, przygotowanego formularza online. Wyniki walidacji zostaną podsumowane przez osobę walidującą wskazaną w karcie usługi, która nie bierze udziału w procesie szkolenia.

Szkolenie trwa 28 godzin zegarowych.

Szkolenie prowadzone jest w formie zajęć teoretycznych. Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia. Walidacja jest przeprowadzona przez osobę wskazaną w Karcie Usługi, która nie uczestniczy w procesie szkolenia. Koszt walidacji jest uwzględniony w koszcie usługi. Walidacja jest integralną częścią usługi.

Sala szkoleniowa wyposażona jest w stanowiska dla uczestników. Dodatkowo sala wyposażona jest w stanowisko dla trenera, rzutnik, flipchart. Dla każdego uczestnika przygotowany jest również notatnik i długopis.

Od uczestników wymagana jest obecność (min. 80%), którą uczestnik potwierdza składając swój podpis na liście obecności, aktywny udział w szkoleniu oraz chęć współpracy.

Brak wymagań odnośnie warunków niezbędnych do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 26

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 26 Wstęp, integracja, prezentacja trenera i uczestników oraz zebranie ich oczekiwań od szkolenia	MACIEJ GRZESZYK	01-02-2026	17:00	17:30	00:30
2 z 26 Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z Klientem	MACIEJ GRZESZYK	01-02-2026	17:30	18:30	01:00
3 z 26 przerwa	MACIEJ GRZESZYK	01-02-2026	18:30	18:45	00:15
4 z 26 Budowanie postawy handlowca	MACIEJ GRZESZYK	01-02-2026	18:45	20:00	01:15
5 z 26 Obsługa Klienta a rozpoznawanie jego potrzeb	MACIEJ GRZESZYK	01-02-2026	20:00	21:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 26 Umawianie się na spotkanie	MACIEJ GRZESZYK	02-02-2026	07:00	08:00	01:00
7 z 26 Prezentacja oferty	MACIEJ GRZESZYK	02-02-2026	08:00	09:00	01:00
8 z 26 Prowadzenie rozmowy sprzedażowej. Skuteczna komunikacja.	MACIEJ GRZESZYK	02-02-2026	09:00	10:00	01:00
9 z 26 przerwa	MACIEJ GRZESZYK	02-02-2026	10:00	10:15	00:15
10 z 26 Przewycięzanie zastrzeżeń – kiedy klient mówi „NIE”	MACIEJ GRZESZYK	02-02-2026	10:15	12:15	02:00
11 z 26 Zamknięcie sprzedaży i zakończenie rozmowy	MACIEJ GRZESZYK	02-02-2026	12:15	14:00	01:45
12 z 26 Działania po-sprzedażowe	MACIEJ GRZESZYK	03-02-2026	07:00	08:00	01:00
13 z 26 Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez Klientów/Obsług a reklamacji	MACIEJ GRZESZYK	03-02-2026	08:00	09:00	01:00
14 z 26 Trudne sytuacje w kontaktach z Klientami	MACIEJ GRZESZYK	03-02-2026	09:00	10:00	01:00
15 z 26 przerwa	MACIEJ GRZESZYK	03-02-2026	10:00	10:15	00:15
16 z 26 Zasady profesjonalnej obsługi Klienta a trudny klient	MACIEJ GRZESZYK	03-02-2026	10:15	12:15	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 26 Psychologia obsługi trudnego Klienta	MACIEJ GRZESZYK	03-02-2026	12:15	14:00	01:45
18 z 26 Rozpoznawanie i przeciwdziałanie manipulacjom Klienta	MACIEJ GRZESZYK	04-02-2026	07:00	08:00	01:00
19 z 26 Planowanie celów / własnych, życiowych, firmowych/	MACIEJ GRZESZYK	04-02-2026	08:00	09:00	01:00
20 z 26 Nastawienie do realizacji celów	MACIEJ GRZESZYK	04-02-2026	09:00	10:00	01:00
21 z 26 przerwa	MACIEJ GRZESZYK	04-02-2026	10:00	10:15	00:15
22 z 26 Planowanie i organizowanie własnych działań w czasie	MACIEJ GRZESZYK	04-02-2026	10:15	12:15	02:00
23 z 26 Samo – kontrola i ocena realizacji celów	MACIEJ GRZESZYK	04-02-2026	12:15	14:00	01:45
24 z 26 Pożeracze czasu i metody ich zwalczania	MACIEJ GRZESZYK	05-02-2026	07:00	08:15	01:15
25 z 26 Podsumowanie i zakończenie szkolenia	MACIEJ GRZESZYK	05-02-2026	08:15	09:15	01:00
26 z 26 Walidacja	-	05-02-2026	09:15	10:00	00:45

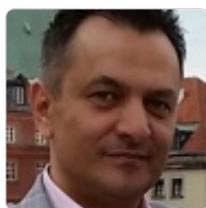
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

MACIEJ GRZESZYK

Doradca i trener praktyk z 25 letnim doświadczeniem. Swoje kompetencje zawodowe ukształtował rozpoczynając pracę w firmie Door Training Poland a później w The Training Comapany Limes Poland, gdzie od 1996 roku był dyrektorem ds. sprzedaży i rozwoju oraz trenerem. Był organizatorem i twórcą programowym ponad 300 seminariów i konferencji dotyczących rozwoju polskiej kadry menedżerskiej. Największym sukcesem była organizacja seminarium „Menedżer XXI wieku” w sali kongresowej w Warszawie, gdzie uczestniczyło ponad 2000 osób. Był głównym organizatorem i pomysłodawcą największych w Polsce targów firm szkoleniowych i doradczych na początku XXI wieku pod nazwą „Expo Training & Consulting” oraz „Quality Expo”.

Od ponad 20 lat zajmuje się prowadzeniem szkoleń oraz indywidualnym doradztwem w zakresie sprzedaży i zarządzania, w tym optymalizacji procesów biznesowych. Jest ekspertem w zarządzaniu projektami oraz procesami. Inżynier budownictwa lądowego (Politechnika Warszawska) a jednocześnie absolwent studiów SWPS (Szkola Wyższa Psychologii Społecznej) Negocjacje i Mediacje. Główny pomysłodawca stworzenia Polskiej Izby Firm Szkoleniowych. Podczas prowadzonych szkoleń duży nacisk kładzie na praktyczne wykorzystanie prezentowanych narzędzi. Jest również mediatorem rozwiązującym konflikty w zespołach pracowniczych oraz między właścicielami czy członkami zarządu. Jest doradcą dla zarządów firm, w aspektach strategii sprzedaży, zarządzania i kierowania, w tym podejmowania trudnych decyzji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia uczestnicy pracują na materiałach przygotowanych przez trenera. Są to ćwiczenia, testy, które uczestnicy wykonują samodzielnie lub w grupach.

Materiały uzupełniające w formie prezentacji lub dokumentów tekstowych, e-podręczników, skryptów, kompendiów zostaną przesłane bezpośrednio do uczestnika po szkoleniu drogą elektroniczną.

Informacje dodatkowe

Szkolenia prowadzone są w grupach do 20 osób. Od uczestników wymagana jest obecność (min. 80%), którą uczestnik potwierdza składając swój podpis na liście obecności oraz aktywny udział w szkoleniu.

Każdy uczestnik otrzyma również imienny certyfikat/zaświadczenie ukończenia szkolenia. Certyfikat wysyłany mailem na podany przez uczestnika adres. Na życzenie klienta certyfikat może zostać wysłany pocztą tradycyjną.

Korzystanie z usługi w cenie netto możliwe jest po przedłożeniu stosownego oświadczenia umożliwiającego wystawienie faktury ze stawką "zw".

Możemy zorganizować również szkolenie zamknięte dla Państwa firmy, w jej siedzibie lub poza nią. Zapraszamy do kontaktu. Więcej informacji pod nr telefonu 608 658 066.

Adres

Murzasichle 27-27a
34-531 Murzasichle
woj. małopolskie

U Wdowca

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



MACIEJ GRZESZYK

E-mail m.grzeszyk@training.com.pl

Telefon (+48) 608 658 066