



Trudny klient w biurze rachunkowym – profesjonalna obsługa i psychologia klienta - szkolenie

Numer usługi 2025/11/24/16236/3167222

3 400,00 PLN brutto
3 400,00 PLN netto
212,50 PLN brutto/h
212,50 PLN netto/h

BIURO
RACHUNKOWE
BIUREX SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,7 / 5

961 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 25.02.2026 do 26.02.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Adresatami usługi są:

- księgowi
- specjaliści ds. kadr i płac
- pracownicy biur rachunkowych
- osoby odpowiedzialne za kontakt i obsługę klienta w usługach finansowo-księgowych

Usługa skierowana do uczestników wielu projektów w tym do projektu dla osób indywidualnych oraz przedsiębiorców w projekcie Buduj swój Rozwój - Baza Usług Rozwojowych, Pracownik kapitałem firmy. Postaw na jego rozwój z Bazą Usług Rozwojowych oraz Projektu Kierunek – Rozwój

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

17

Data zakończenia rekrutacji

24-02-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi: Trudny klient w biurze rachunkowym – profesjonalna obsługa i psychologia klienta jest rozwinięcie kompetencji uczestników w zakresie profesjonalnej komunikacji i obsługi trudnych klientów w usługach księgowych, w tym radzenia sobie z emocjami, budowania relacji biznesowych oraz stosowania technik komunikacyjnych wspierających efektywną współpracę z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje typologie trudnych klientów oraz ich możliwe reakcje w kontakcie z biurem rachunkowym.	Charakteryzuje typy trudnych klientów ich motywacje i potrzeby.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje język komunikacji w usługach księgowych.	Profesjonalnie opisuje komunikację i bariery komunikacyjne.	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje granice zawodowe.	Opisuje, co to jest presja czasu i nierealne oczekiwania klienta. Formułuje jasne zasady współpracy. Opisuje czym jest asertywność w relacji z trudnym klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje trudne rozmowy w sposób profesjonalny.	Opisuje techniki obniżania napięcia. Opisuje na czym polega łagodna komunikacja z trudnym klientem. Nazywa emocje klienta .	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje zasady budowania jasnych relacji biznesowych.	Opisuje jak przekształcić trudną relację biznesową w partnerską. Wymienia zasady obsługi premiujące lojalność. Profiluje klientów i dopasowuje style pracy.	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

PROGRAM

1 – Psychologia klienta i typy trudnych klientów

- mechanizmy zachowań trudnego klienta
- typologia klientów: roszczeniowy, impulsywny, dominujący, chaotyczny, unikający
- rozpoznawanie motywacji i potrzeb

2 – Skuteczna komunikacja w usługach księgowych

- zasady komunikacji profesjonalnej
- język księgowego dostosowany do klienta
- komunikacja jasna vs. komunikacja ryzykowna
- bariery komunikacyjne i jak je eliminować

3 – Asertywność i ochrona granic zawodowych

- asertywność w kontekście księgowości
- jak mówić „nie” klientowi i pozostawać profesjonalnym
- jak reagować na presję czasu, naciski, nierealne oczekiwania
- formułowanie jasnych zasad współpracy

4 – Trudne rozmowy i deeskalacja konfliktów

- techniki obniżania napięcia
- praca z emocjami klienta
- komunikaty łagodzące i struktury rozmów kryzysowych
- case studies z biur rachunkowych

5 – Budowanie relacji biznesowych i retencji klienta

- jak przekształcić trudną relację w partnerską
- zasady obsługi premiujące lojalność
- profilowanie klientów i dopasowanie stylu pracy
- profesjonalna postawa księgowego a rozwój biura

Szkolenie kierowane jest do księgowych, specjalistów ds. kadr i płac, pracowników biur rachunkowych, osób odpowiedzialnych za kontakt i obsługę klienta w usługach finansowo-księgowych, wszystkich pracowników mających stały kontakt z klientem oraz do wszystkich zainteresowanych bez względu na poziom wiedzy i doświadczenia w danej dziedzinie. Wierzymy, że każdy uczestnik będzie miał okazję pogłębić swoją wiedzę.

Zajęcia teoretyczne i praktyczne będą przeprowadzane w jednej grupie szkoleniowej.

Usługa prowadzona jest w trybie godzin dydaktycznych, planujemy 16 godzin zajęć teoretycznych.

W harmonogramie uwzględniono godziny zegarowe, natomiast kurs opiera się na 45-minutowych godzinach lekcyjnych- stąd rozbieżność pomiędzy liczbą godzin w harmonogramie a ogólną liczbą godzin kursu.

1 godzina = 45 minut (godzina szkoleniowa)

Czas trwania usługi, to łącznie 16 godzin dydaktycznych, co przekłada się na 12 godzin zegarowych. Uwzględniliśmy w całym szkoleniu 70 minut przerw co stanowi 1:10 godziny zegarowej. Przerwy są wliczone w czas szkolenia.

Forma świadczenia usługi: zdalna w czasie rzeczywistym.

Godziny realizacji: 9:00 do 15:00

Podczas ostatnich 20 minut szkolenia zostanie przeprowadzona walidacja. Walidacja będzie przeprowadzona w formie testu jednokrotnego wyboru (czas trwania testu 20 minut) . Po zakończonych zajęciach dydaktycznych uczestnicy otrzymają testy, zostaną one sprawdzone i ocenione przez walidatora.

W ramach realizacji usługi zachowany jest wyraźny podział ról trenera i walidatora, zgodnie z wymaganiami systemu BUR.

Trener odpowiada za przygotowanie i przeprowadzenie procesu edukacyjnego, w tym za wsparcie uczestników w osiągnięciu założonych efektów uczenia się oraz za zebranie wymaganych dowodów i deklaracji uczestników.

Walidator nie uczestniczy w procesie szkoleniowym i nie wpływa na sposób przygotowania dokumentacji. Jego zadaniem jest niezależna ocena efektów uczenia się osiągniętych przez uczestników, na podstawie przekazanych materiałów. Ocena ta odbywa się zgodnie z przyjętymi standardami walidacji, przy zachowaniu pełnej neutralności i obiektywizmu.

Szkolenie w formie zdalnej będzie odbywało się w czasie rzeczywistym. W zależności od czasu potrzeb będą wykorzystywane różne elementy: ćwiczenia, testy, ankiety, udostępnianie ekranu i inne. Całe szkolenie jest rejestrowane w celach kontroli/audytu. Wykorzystanie nagrania w innym celu niż kontrola/audyt wymaga zgody Trenera i Uczestników.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Psychologia klienta i typy trudnych klientów.Skuteczna komunikacja w usługach księgowych.	Paweł Sutowicz	25-02-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 15 Przerwa	Paweł Sutowicz	25-02-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 15 Psychologia klienta i typy trudnych klientów. Skuteczna komunikacja w usługach księgowych.	Paweł Sutowicz	25-02-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 15 Przerwa	Paweł Sutowicz	25-02-2026	12:15	12:30	00:15
5 z 15 Asertywność i ochrona granic zawodowych.	Paweł Sutowicz	25-02-2026	12:30	14:00	01:30
6 z 15 Przerwa	Paweł Sutowicz	25-02-2026	14:00	14:15	00:15
7 z 15 Asertywność i ochrona granic zawodowych.	Paweł Sutowicz	25-02-2026	14:15	15:00	00:45
8 z 15 Trudne rozmowy i deeskalacja konfliktów.	Paweł Sutowicz	26-02-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 15 Przerwa	Paweł Sutowicz	26-02-2026	10:30	10:35	00:05
10 z 15 Trudne rozmowy i deeskalacja konfliktów	Paweł Sutowicz	26-02-2026	10:35	12:05	01:30
11 z 15 Przerwa	Paweł Sutowicz	26-02-2026	12:05	12:20	00:15
12 z 15 Budowanie relacji biznesowych i retencji klienta	Paweł Sutowicz	26-02-2026	12:20	13:50	01:30
13 z 15 Przerwa	Paweł Sutowicz	26-02-2026	13:50	13:55	00:05
14 z 15 Budowanie relacji biznesowych i retencji klienta.	Paweł Sutowicz	26-02-2026	13:55	14:40	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 15 Walidacja	-	26-02-2026	14:40	15:00	00:20

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	212,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	212,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Sutowicz

Trener biznesu, coach ICF – International Coach Federation, trener mentalny sportowców, handlowiec, właściciel Centrum Szkoleń i Coachingu.

Konsultant psychoterapii pozytywnej z międzynarodową akredytacją WAPP.

Certyfikowany konsultant DISC D3 – (Certified Behavioral Consultant) oraz Konsultant Talent Reflect.

Posiada 11 lat doświadczenia coachingowego i trenerskiego.

Specjalizacja trenerska: warsztaty sprzedażowe i szefowskie, komunikacja w firmie, obsługa klientów, coaching, trening mentalny dla sportowców.

Ukończył Studium profesjonalnego coacha NOVO – kurs zaawansowany PCC (Professional Certified Coach program – International Coach Federation). Studium Zawodowe Coacha Biznesu NOVO – akredytacja: ACTP Accredited Coaching Training Program-International Coach Federation.

Certyfikowany trener Akademii Trenerów Biznesu Kontrakt OSH.

Absolwent studiów podyplomowych Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie: Psychologia biznesu z akredytacją EQUIS (European Quality Improvement System) oraz kierunku:

Zarządzanie ludźmi w firmie.

Ukończył specjalistyczny program studiów podyplomowych dla kadry zarządzającej w Wyższej Szkole Europejskiej im. ks. Józefa Tischnera w Krakowie na kierunku: Lider biznesu.

Wrocławski Instytut Psychoterapii – Transkulturowa Psychoterapia Pozytywna. Ukończył kurs coachingu u Jenny Rogers, autorki bestsellerowej książki "Coaching oraz posiada certyfikat międzynarodowej koncepcji do pracy z metaforą i obrazem Points of You The Coaching.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają skrypt tematyczny.

Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach i doradztwie, które dofinansowane są z funduszy europejskich jest założenie konta indywidualnego a później firmowego w Bazie Usług Rozwojowych. Następnie zapis na wybrane szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych, spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, który dysponuje funduszami. Złożenie dokumentów o dofinansowanie do usługi rozwojowej u Operatora Usługi, zgodnie z wymogami jakie określił.

Ponadto niezbędnym warunkiem do nabycia kompetencji jest pełnoletność, wykształcenie co najmniej średnie, wypełnienie testu wiedzy lub odbycie rozmowy kwalifikacyjnej przed i po szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Czas trwania usługi szkoleniowej to 16 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna= 45 minut). Szkolenie zaplanowane jest jako dwudniowe. Planujemy przerwy pomiędzy modułami.

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Zaliczenie szkolenia nastąpi, gdy uczestnik będzie obecny na 80% zajęć.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek-Rozwój.

Warunki techniczne

Warunki techniczne

Oto wymagania techniczne dotyczące uczestnictwa w szkoleniu za pomocą platformy ClickMeeting:

1.
 - Komputer o następujących parametrach:
 - Procesor dwurdzeniowy 2 GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy).
 - 2 GB pamięci RAM (zalecane 4 GB lub więcej).
 - System operacyjny: Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS.
 - Aktualna wersja jednej z następujących przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera.

2.

Kamera:

- Click Meeting współpracuje z wbudowanymi kamerami w laptopach oraz większością kamer internetowych.
- Jeśli korzystasz z bardziej zaawansowanej lub profesjonalnej kamery, może być konieczne zainstalowanie dodatkowego oprogramowania lub sprzętu.

3.

Urządzenia mobilne:

- Jeśli korzystasz z urządzenia mobilnego, może być konieczne pobranie odpowiedniej aplikacji z iTunes App Store lub Google Play Store.
- Aby pełnić funkcje dźwięku i obrazu podczas konferencji, wymagane jest posiadanie zestawu słuchawkowego lub głośników podłączonych do urządzenia. Upewnij się, że są one rozpoznane przez Twoje urządzenie i nie są jednocześnie używane przez inne aplikacje.

4.

Dostęp do Internetu :

- Minimalne wymagania dotyczące prędkości łącza internetowego:
- Dźwięk: 512 kbps.
- Dźwięk + obraz w jakości SD: 512 kbps + 1 Mbps.
- Dźwięk + obraz w jakości HD: 512 kbps + 2 Mbps.
- Współdzielenie ekranu w trybie LiteQ: 2 Mbps.
- Współdzielenie ekranu w trybie HighQ: 2-5 Mbps.
- Współdzielenie ekranu oparte na przeglądarce: 1-4 Mbps.
- Upewnij się, że masz zainstalowaną najnowszą wersję przeglądarki internetowej.

5.

Okres ważności linku:

- Link do szkolenia będzie ważny w dniach i godzinach określonych w harmonogramie usługi.
- Podczas szkolenia online możesz oczekiwać:
- Wygodnej formy szkolenia, gdzie wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki.
- Szkolenie odbywa się w wirtualnym pokoju konferencyjnym, w niewielkiej grupie uczestników.
- Uczestnictwa w pełnowartościowym szkoleniu, gdzie trener prowadzi zajęcia "na żywo", widzisz i słyszysz trenera.
- Na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym będziesz widzieć prezentacje, ankiety i ćwiczenia, które będą pokazywane podczas szkolenia. Podsumowując, aby uczestniczyć w szkoleniu za pomocą platformy Click Meeting, musisz spełnić następujące wymagania techniczne:
- Komputer z dwurdzeniowym procesorem 2 GHz lub lepszym (zalecany czterordzeniowy).
- Minimum 2 GB pamięci RAM (zalecane 4 GB lub więcej).
- System operacyjny: Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS.
- Najnowsza wersja przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera.
- Kamera internetowa (wbudowana lub zewnętrzna).
- Głośniki lub słuchawki.
- Mikrofon (wbudowany lub zewnętrzny).
- Klawiatura (wbudowana lub zewnętrzna).
- Mysz lub touchpad.
- Dodatkowo, aby uzyskać pełny dostęp do funkcji dźwięku i obrazu podczas konferencji, zaleca się posiadanie zestawu słuchawkowego lub głośników, które nie są jednocześnie używane przez inne aplikacje.
- Upewnij się, że masz również stabilne połączenie internetowe, które spełnia minimalne wymagane prędkości dla różnych trybów transmisji audio-wideo.
- Szkolenie będzie prowadzone w formie zdalnej, w wirtualnym pokoju konferencyjnym, gdzie będziesz mógł aktywnie uczestniczyć, oglądając prezentacje i ćwiczenia oraz słuchając trenera.

"Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Kontakt



JOLANTA CADERA

E-mail jolanta.cadera@biurex.pl

Telefon (+48) 607 033 240