



FUNDACJA
EUROPEJSKIE
FORUM ROZWOJU
★★★★★ 4,9 / 5
350 ocen

Komunikacja w trudnych sytuacjach z klientem i budowanie relacji opartych na zaufaniu. Zarządzanie energią i emocjami w warunkach presji – forma zdalna w czasie rzeczywistym

Numer usługi 2025/12/05/54914/3195224

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 13.01.2026 do 20.01.2026

1 200,00 PLN brutto
1 200,00 PLN netto
100,00 PLN brutto/h
100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do osób pracujących w bezpośrednim kontakcie z klientem, które chcą rozwijać umiejętność skutecznej komunikacji w sytuacjach trudnych. Szczególnie dedykowane pracownikom środowisk edukacyjnych i pomocowych, gdzie częste są rozmowy obciążone emocjami, presją i wysokimi oczekiwaniami klientów.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	09-01-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności prowadzenia skutecznej i profesjonalnej komunikacji w trudnych sytuacjach z klientem oraz budowanie relacji opartych na zaufaniu, szacunku i jasnych granicach. Uczestnicy zdobędą praktyczne narzędzia do radzenia sobie z wymagającymi klientami, obiekcjami i reklamacjami, a także nauczą się

regulować swoje emocje i energię w warunkach presji, wykorzystując elementy inteligencji emocjonalnej, asertywności i technik antystresowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna i rozumie kluczowe zasady skutecznej komunikacji w obsłudze klienta, w tym w sytuacjach trudnych.	Uczestnik: • Wyjaśnia, czym są szumy komunikacyjne i wskazuje ich przykłady. • Rozróżnia postawy komunikacyjne oraz ich wpływ na przebieg rozmowy. • Identyfikuje elementy komunikacji, które zwiększają lub obniżają jakość rozmowy z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi rozpoznać typy trudnych klientów i dobrać adekwatne strategie działania.	Uczestnik: • Wymienia charakterystyczne zachowania różnych typów trudnych klientów. • Dobiera właściwe reakcje do określonych zachowań klienta. • Wskazuje działania, które pomagają deeskalować trudne sytuacje.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna i stosuje zasady reagowania na obiekcje, reklamacje i zachowania manipulacyjne klienta.	Uczestnik: • Wskazuje różnicę między obiekcją, reklamacją a manipulacją. • Rozpoznaje typowe błędy popełniane w trakcie odpowiadania na zastrzeżenia. • Określa skuteczne sposoby odpowiedzi na obiekcje i reklamacje.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozumie znaczenie inteligencji emocjonalnej w kontakcie z klientem i potrafi wskazać jej wpływ na przebieg rozmowy.	Uczestnik: • Identyfikuje kluczowe kompetencje inteligencji emocjonalnej. • Wyjaśnia, jaki wpływ mają emocje na zachowania klienta oraz własne reakcje. • Wskazuje konkretne zachowania klienta i pracownika wynikające z niskiej lub wysokiej regulacji emocji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje zasady komunikacji asertywnej w kontakcie z klientem, również w sytuacjach napięcia.	Uczestnik: • Rozpoznaje różnicę między asertywnością a agresją i uległością. • Wskazuje sytuacje, w których zastosowanie komunikatu „JA” zwiększa skuteczność rozmowy. • Potrafi wskazać działania, które pomagają chronić granice w relacji z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna techniki zarządzania własnym stresem i energią w kontaktach z klientami, zwłaszcza w sytuacjach napięcia i presji.	Uczestnik: • Wskazuje fizjologiczne i psychologiczne mechanizmy reakcji stresowej. • Rozpoznaje techniki szybkiej regulacji emocji. • Potrafi dobrać odpowiednią strategię radzenia sobie ze stresem do sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Dzień 1 – 13.01.2026 r.	
Temat: Komunikacja w trudnych sytuacjach z klientem i budowanie relacji opartych na zaufaniu. Zarządzanie energią i emocjami w warunkach presji– forma zdalna w czasie rzeczywistym	
Godzina	Zakres merytoryczny i plan dnia:
12.45-13.00	Rejestracja uczestników
13.00-13.15	Powitanie uczestników, przedstawienie celów i programu szkolenia + test wiedzy ex-ante

13.15-14.30	Komunikacja interpersonalna w obsłudze klienta - Podstawy komunikacji interpersonalnej w kontakcie z klientem, zasady skutecznego dialogu, bariery komunikacyjne oraz rola postawy i nastawienia w budowaniu profesjonalnych relacji.
14.30-14.45	Przerwa kawowa
14.45-16.15	Trudne sytuacje i typy trudnych klientów - identyfikacja rodzajów trudnych klientów oraz źródeł ich zachowań, sposoby reagowania, metody utrzymania profesjonalnego kontaktu w sytuacjach konfliktowych.
16.15-16.30	Przerwa
16.30-18.00	Obiekcje, reklamacje, manipulacje i klient agresywny - Techniki pracy z obiekcjami i reklamacjami, rozpoznawanie i neutralizowanie manipulacji oraz zasady bezpiecznego i profesjonalnego stawiania granic klientowi agresywnemu.
Formy i metody pracy	Wykład, dyskusja, test, ćwiczenia, burza mózgów praca w grupach, praca w parach, prezentacja
Dzień 2 – 20.01.2026 r.	
Temat: Komunikacja w trudnych sytuacjach z klientem i budowanie relacji opartych na zaufaniu. Zarządzanie energią i emocjami w warunkach presji – forma zdalna w czasie rzeczywistym	
Godzina	Zakres merytoryczny i plan dnia:
12.45-13.00	Logowanie uczestników
13.00-13.15	Powitanie, krótkie przypomnienie wniosków z Dnia 1
13.15-14.30	Inteligencja emocjonalna w kontakcie z klientem - Znaczenie inteligencji emocjonalnej w obsłudze klienta, zarządzanie emocjami własnymi i klienta, empatia oraz świadome reagowanie w trudnych sytuacjach.
14.30-14.45	Przerwa
14.45-16.15	Komunikacja asertywna - Asertywne strategie komunikacji, komunikat „JA”, metoda zdartej płyty oraz techniki konstruktywnej odmowy i obrony przed presją klienta.
16.15-16.30	Przerwa
16.30-17.45	Regulacja stresu i emocji - Szybkie techniki regulacji emocji, metody odzyskiwania energii, sposoby radzenia sobie ze stresem w rozmowach z trudnym klientem.
17.45-18.00	Podsumowanie szkolenia + wypełnienie testu końcowego

Formy i metody pracy	Wykład, dyskusja, test, ćwiczenia, burza mózgów praca w grupach, praca w parach, prezentacja
----------------------	--

Szkolenie wynosi 12 h dydaktyczne. 1 godzina szkolenia rozumiana jest jako godzina dydaktyczna (45 minut), przerwy nie są wliczane do godzin szkoleniowych.

Zajęcia prowadzone będą w max. 20 osobowej grupie.

KAŻDY UCZESTNIK SZKOLENIA MOŻE SKORZYSTAĆ Z DARMOWYCH DODATKOWYCH 2 h DORADZTWA INDYWIDUALNEGO, W OKRESIE DO 4 TYGODNI OD DNIA ZAKOŃCZENIA SZKOLENIA.

Walidacja: ocena efektów uczenia się prowadzona będzie za pośrednictwem testu dostępnego online z wynikiem generowanym automatycznie (w pierwszym dniu szkolenia zostanie przeprowadzony test ex-ante, w ostatnim dniu szkolenia zostanie przeprowadzony test ex-post). Tak jak napisano powyżej wynik będzie generowany automatycznie, bez udziału człowieka, tym samym warunek rozdzielności procesów szkolenia i walidacji uznaje się za zachowany.

Test złożony będzie z 20 pytań, jednokrotnego wyboru (jedna prawidłowa odpowiedź z 3). Oczekiwany jest wzrost poziomu wiedzy.

Uczestnik otrzymuje certyfikat potwierdzający nabycie kwalifikacji, wskazujący efekty uczenia się. Dokument będzie potwierdzał, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji, a także potwierdzający zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesu kształcenia i szkolenia od walidacji. Certyfikat wydany zostanie zgodnie z § 14 rozporządzenia Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 lipca 2023 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe oraz Kartą Usługi, której to zaświadczenie dotyczy. Certyfikat będzie zawierał wykaz zadeklarowanych w Karcie Usługi efektów uczenia się, których osiągnięcie zostało zweryfikowane i potwierdzone przez Dostawcę Usług.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Powitanie uczestników, przedstawienie celów i programu szkolenia + test wiedzy ex-ante	Agnieszka Ciesielska-Quesada	13-01-2026	13:00	13:15	00:15
2 z 9 Komunikacja interpersonalna w obsłudze klienta	Agnieszka Ciesielska-Quesada	13-01-2026	13:15	14:30	01:15
3 z 9 Trudne sytuacje i typy trudnych klientów	Agnieszka Ciesielska-Quesada	13-01-2026	14:45	16:15	01:30
4 z 9 Obiekcje, reklamacje, manipulacje i klient agresywny	Agnieszka Ciesielska-Quesada	13-01-2026	16:30	18:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 9 Powitanie, krótkie przypomnienie wniosków z Dnia 1	Agnieszka Ciesielska-Quesada	20-01-2026	13:00	13:15	00:15
6 z 9 Inteligencja emocjonalna w kontakcie z klientem	Agnieszka Ciesielska-Quesada	20-01-2026	13:15	14:30	01:15
7 z 9 Komunikacja asertywna	Agnieszka Ciesielska-Quesada	20-01-2026	14:45	16:15	01:30
8 z 9 Regulacja stresu i emocji	Agnieszka Ciesielska-Quesada	20-01-2026	16:30	17:45	01:15
9 z 9 Podsumowanie szkolenia + wypełnienie testu końcowego	Agnieszka Ciesielska-Quesada	20-01-2026	17:45	18:00	00:15

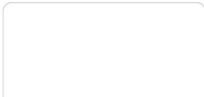
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Agnieszka Ciesielska-Quesada



Notka biograficzna:

Pedagog, trenerka biznesu, trenerka mentalna specjalizująca się w wypaleniu zawodowym i wspierająca kobiety w odważnych zmianach zawodowych. Łączy wiedzę z zakresu pedagogiki psychologii pozytywnej, treningu mentalnego, odporności psychicznej oraz 12-letnie doświadczenie korporacyjne, tworząc skuteczne procesy rozwojowe.

Buduje markę Art of Brain (sztuka umysłu) oraz współpracuje z MindHealth z grupy Medcover jako trener biznesu. Ma na swoim koncie ponad 200h szkoleniowych na sali i ponad 1000h godzin konsultacji 1:1.

Publikowała artykuły m.in. w ikobiece.pl, kobietyobiznesie.pl oraz Girlbosskie. Autorka e-booka "Wolność zaczyna się od zmiany – Przełam bariery i stwórz karierę na własnych zasadach".

Jej praca opiera się na empatii, elastyczności, skuteczności i mottcie: „Wolność zaczyna się od zmiany (w Tobie)”.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. Uczestnikom zostaną przekazane materiały dydaktyczne w formie elektronicznej na wskazany adres mailowy / udostępnione na dysku wspólnym.
 2. Przed i po zakończeniu szkolenia przeprowadzony zostanie test sprawdzający wiedzę teoretyczną. Walidacja będzie automatyczna, zatem nie wymaga obecności walidatora.
 3. Po opracowaniu testu i wyników, Uczestnikom przekazywana jest informacja nt. stopnia realizacji celów - w formie raportu / certyfikatu.
- Po szkoleniach przekazywana jest ankieta ewaluacyjna. W ankiecie Uczestnik może wyrazić swoją opinię nt. szkolenia, trenera, organizacji zajęć, jak i zasugerować konieczne do podjęcia działania, które wpłyną na zwiększenie jakości usługi. Po opracowaniu wyników i testów do Uczestnika przekazywana jest informacja nt. stopnia realizacji celów - w formie raportu.

Warunki uczestnictwa

Uczestnikami mogą być osoby posiadające różne doświadczenie zawodowe, które chcą rozwijać swoje umiejętności interpersonalne, komunikacyjne i osobiste w pracy z drugim człowiekiem.

Dodatkowe informacje:

1. Szkolenie w trybie zdalnym prowadzone na platformie MS TEAMS
2. Komputer / laptop / urządzenie mobilne - wyposażony w głośnik, kamerę i mikrofon.
3. Dostęp do Internetu.
4. Minimalne wymagania sprzętowe oraz parametrów łącza sieciowego opisane są na: <https://wpia.usz.edu.pl/wp-content/uploads/Wymagania-sprz%C4%99towe-dla-Microsoft-Teams-na-komputerach-z-systemem-Windows-1.pdf>
5. Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: - Nie trzeba pobierać dodatkowego oprogramowania.

Do dnia 09.01.2026 r. w karcie usługi rozwojowej zostanie wskazany kod dostępowy, a dodatkowo na wskazany adres mailowy zostanie przesłane Uczestnikom zaproszenie do szkolenia (link dostępowy do spotkania).

Informacje dodatkowe

Walidacja: ocena efektów uczenia się prowadzona będzie za pośrednictwem testu dostępnego online (w pierwszym dniu szkolenia zostanie przeprowadzony test ex-ante, w ostatnim dniu szkolenia zostanie przeprowadzony test ex-post), a wynik będzie generowany automatycznie, bez udziału człowieka, tym samym warunek rozdzielności procesów szkolenia i walidacji uznaje się za zachowany.

Test złożony będzie z min. 20 pytań, jednokrotnego wyboru (jedna prawidłowa odpowiedź z 3).

Oczekiwany wzrost poziomu wiedzy.

Uczestnik otrzymuje certyfikat potwierdzający nabycie kwalifikacji, wskazujący efekty uczenia się. Dokument będzie potwierdzał, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji, a także potwierdzający zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesu kształcenia i szkolenia od walidacji.

Warunki techniczne

Szkolenie będzie realizowane w formie zdalnej z wykorzystaniem platformy Microsoft Teams, która umożliwia prowadzenie zajęć w czasie rzeczywistym w formie wideokonferencji, czatu, współdzielenia plików, prezentacji, pracy w grupach oraz korzystania z interaktywnych narzędzi, takich jak tablica czy ankiety. Platforma zapewnia stabilne środowisko pracy dydaktycznej oraz pozwala na prowadzenie spotkań, podczas których uczestnicy mogą komunikować się z prowadzącym i między sobą za pomocą obrazu, dźwięku i wiadomości tekstowych.

Dostęp do szkolenia odbywa się za pomocą indywidualnego zaproszenia wysyłanego na adres e-mail uczestnika. Do udziału w zajęciach wystarczy zainstalowana aplikacja komputerowa Microsoft Teams lub dostęp przez przeglądarkę internetową. W przypadku aplikacji desktopowej konieczne jest jednorazowe pobranie i instalacja oprogramowania z oficjalnej strony Microsoft.

Aby uczestnik mógł korzystać z pełnej funkcjonalności platformy, jego sprzęt, oprogramowanie i połączenie internetowe muszą spełniać określone wymagania techniczne.

Wymagania sprzętowe dla komputerów z systemem Windows

Urządzenie powinno posiadać procesor o częstotliwości co najmniej 1,6 GHz (zalecany procesor dwurdzeniowy lub wyższy), pamięć RAM minimum 4 GB, a także około 3 GB wolnego miejsca na dysku na potrzeby instalacji aplikacji i przechowywania danych tymczasowych. Karta graficzna musi obsługiwać DirectX 9 lub nowszy oraz sterownik WDDM 2.0 lub wyższy, co umożliwia poprawną obsługę funkcji wideo. Rekomendowana rozdzielczość ekranu to minimum 1024 × 768 pikseli, a dla większego komfortu pracy — 1366 × 768 lub wyższa.

Wymagany system operacyjny to Windows 10 (wersja 10.0.19041) lub nowszy. Aplikacja Microsoft Teams wymaga komponentu Microsoft Edge WebView2, który instaluje się automatycznie z systemem Windows. Starsze wersje systemu, takie jak Windows 8.1 lub Windows 7, nie są już wspierane i mogą nie zapewniać stabilnego działania programu.

Wymagania sprzętowe dla komputerów z systemem macOS

Uczestnicy korzystający z komputerów Apple mogą używać aplikacji Teams dostępnej w sklepie App Store lub wersji przeglądarkowej. Wymagany jest system macOS w wersji 11 (Big Sur) lub nowszy. Dla pełnej wydajności rekomendowany jest komputer z procesorem Intel Core i5 lub Apple M1/M2, minimum 4 GB RAM, kamerą, mikrofonem oraz głośnikami lub słuchawkami. Do działania aplikacji niezbędne są aktualne biblioteki systemowe i zezwolenie systemowe na korzystanie z urządzeń audio i wideo.

Wymagania sprzętowe dla systemu Linux

Microsoft Teams jest dostępny w wersji dla dystrybucji Linux (np. Ubuntu, Debian, Fedora) w wersji 64-bitowej. Wymagane jest środowisko graficzne z bibliotekami glibc 2.17 lub nowszymi, procesor 1,6 GHz, pamięć RAM minimum 4 GB oraz zainstalowana przeglądarka Chromium lub Google Chrome, która zapewnia wsparcie dla protokołu WebRTC. W systemie Linux możliwe jest także korzystanie z wersji przeglądarkowej Teams. Zaleca się aktualne sterowniki audio i wideo oraz pakiety obsługujące urządzenia USB.

Wymagania sprzętowe dla urządzeń mobilnych (smartfony, tablety)

Dla systemu Android wymagane są cztery ostatnie główne wersje systemu (obecnie co najmniej Android 11 lub nowszy). Dla urządzeń Apple z systemem iOS/iPadOS wspierane są dwie ostatnie główne wersje systemu (co najmniej iOS 16). Urządzenie mobilne powinno posiadać wbudowaną kamerę, mikrofon i głośniki lub zestaw słuchawkowy, a także stabilne połączenie z internetem (Wi-Fi lub LTE/5G). Ze względu na mniejszy ekran aplikacja mobilna Teams oferuje uproszczony interfejs, ale umożliwia uczestnictwo w wideokonferencjach, czatach i udostępnianych prezentacjach.

Wymagania dotyczące połączenia internetowego

Do uczestnictwa w zajęciach online konieczne jest stabilne i szybkie łącze internetowe. Minimalna prędkość pobierania (download) i wysyłania (upload) powinna wynosić co najmniej 3 Mb/s, aby zapewnić płynną transmisję obrazu i dźwięku w jakości HD (1080p). W przypadku niższej jakości wideo (720p) wystarczająca jest prędkość około 1,5–2 Mb/s. Zaleca się korzystanie ze stałego łącza kablowego (Ethernet) zamiast sieci bezprzewodowej, aby uniknąć wahań jakości sygnału. Opóźnienia (latencja) powinny być mniejsze niż 100 ms, a straty pakietów minimalne. W przypadku korzystania z Wi-Fi należy znajdować się w niewielkiej odległości od routera, a w miarę możliwości wyłączyć inne urządzenia obciążające sieć.

Wymagania dotyczące dźwięku i obrazu

Każdy uczestnik musi mieć dostęp do sprawnego mikrofonu i głośników lub zestawu słuchawkowego z mikrofonem, co zapewnia lepszą jakość dźwięku i eliminuje zakłócenia. Wymagana jest kamera internetowa wbudowana lub zewnętrzna (USB 2.0 lub wyższa), która umożliwia uczestnictwo w wideokonferencji i interakcję z prowadzącym. Wskazane jest, aby kamera była ustawiona na wysokości oczu, a stanowisko pracy oświetlone w sposób naturalny.

Wymagania dotyczące oprogramowania i przeglądarek internetowych

Aplikacja Microsoft Teams dostępna jest w wersji instalacyjnej oraz w wersji przeglądarkowej. Wersja webowa wymaga jednej z następujących aktualnych przeglądarek:

- Microsoft Edge (zalecana przez producenta),
- Google Chrome (najlepsza zgodność z funkcjami audio/wideo),
- Mozilla Firefox (częściowo ograniczona funkcjonalność – brak obsługi efektów tła i rozmycia),
- Safari (dla systemu macOS i iOS – wymagana najnowsza wersja).

Nie zaleca się korzystania z przeglądarek Internet Explorer oraz starszych wersji Edge, gdyż nie obsługują one nowoczesnych protokołów komunikacyjnych WebRTC. W przeglądarce należy zezwolić na dostęp do mikrofonu i kamery, a w razie problemów z połączeniem – odświeżyć stronę lub uruchomić aplikację komputerową.

Wymagane oprogramowanie dodatkowe i ustawienia systemowe

W komputerze uczestnika powinien być zainstalowany aktualny pakiet Microsoft Office lub inny kompatybilny program biurowy (np. LibreOffice), umożliwiający otwieranie plików przekazywanych przez trenera. Zalecane jest posiadanie aktualnej wersji oprogramowania do odczytu plików PDF (np. Adobe Acrobat Reader). System operacyjny i wszystkie sterowniki powinny być aktualne, a aplikacje działające w tle – ograniczone do minimum. Wskazane jest również wyłączenie automatycznych aktualizacji systemowych podczas trwania szkolenia.

Rekomendacje organizacyjne dla uczestników

Uczestnik powinien zalogować się do platformy co najmniej 10 minut przed rozpoczęciem szkolenia, aby sprawdzić połączenie internetowe oraz poprawność działania mikrofonu i kamery. Przed pierwszym spotkaniem warto wykonać testowe połączenie („Make a Test Call”) w aplikacji Teams. Zaleca się zamknięcie innych aplikacji korzystających z sieci (takich jak aktualizacje, przeglądarki z wieloma kartami, komunikatory czy serwisy streamingowe), aby nie obciążać łącza.

Podczas zajęć uczestnicy powinni korzystać z funkcji wyciszenia mikrofonu, gdy nie zabierają głosu, oraz unikać jednoczesnego używania kilku urządzeń z włączonym dźwiękiem w tym samym pomieszczeniu.

Bezpieczeństwo i dostępność platformy

Microsoft Teams jest aplikacją działającą w chmurze Microsoft 365, spełniającą międzynarodowe standardy bezpieczeństwa i ochrony danych. Połączenia głosowe i wideo są szyfrowane, a dane przesyłane między uczestnikami zabezpieczone protokołem TLS. Uczestnik nie musi posiadać konta Microsoft – wystarczy dostęp do linku udostępnionego przez organizatora szkolenia.

Spełnienie powyższych wymagań technicznych i organizacyjnych gwarantuje stabilne połączenie, wysoką jakość obrazu i dźwięku oraz możliwość pełnego uczestnictwa w zajęciach, w tym udziału w ćwiczeniach, dyskusjach i prezentacjach materiałów. Odpowiednie przygotowanie sprzętu i środowiska pracy pozwoli uniknąć problemów technicznych i zapewni komfortowe uczestnictwo w szkoleniu online.

Szczegółowe informacje na stronie: <https://wpia.usz.edu.pl/wp-content/uploads/Wymagania-sprz%C4%99towe-dla-Microsoft-Teams-na-komputerach-z-systemem-Windows-1.pdf>

Link do szkolenia zostanie udostępniony na wskazany adres mailowy i będzie ważny w okresie od 18.12.2025 r. do 19.10.2025 r. Sposób walidacji opisany w informacjach dodatkowych.

NIEZBĘDNE POSIADANIE WŁASNEGO KOMPUTERA / LAPTOPA / TABLETU. PRACA NA URZĄDZENIU MOBILNYM (TELEFONIE) BĘDZIE UTRUDNIAŁO PRACĘ WARSZTATOWĄ!

Kontakt



Agnieszka Olszewska

E-mail aolszewska@fundacjaefr.pl

Telefon (+48) 727 200 310