



Komunikacja z klientem – techniki i narzędzia wykorzystywane w kontakcie z klientem z uwzględnieniem zielonych kompetencji

Numer usługi 2025/12/07/166284/3196667

4 725,00 PLN brutto
4 725,00 PLN netto
175,00 PLN brutto/h
175,00 PLN netto/h

Consulting Group
Tomasz Zalewski

★★★★★ 5,0 / 5

61 ocen

📍 Joachimówka / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 27 h

📅 09.02.2026 do 11.02.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie wyposaży uczestników w wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne dotyczące profesjonalnej komunikacji z klientem z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju, ekologii oraz zielonych kompetencji
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	07-02-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	27
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

1. Zapoznanie uczestników z zasadami skutecznej i profesjonalnej komunikacji z klientem.
2. Rozwinięcie umiejętności stosowania technik komunikacyjnych opartych na empatii, aktywnym słuchaniu i budowaniu relacji.
3. Nabycie zdolności rozpoznawania potrzeb klienta i dopasowywania sposobu komunikacji.
4. Przekazanie wiedzy na temat zielonych kompetencji w kontakcie z klientem.
5. Wprowadzenie ekologicznych rozwiązań w procesie komunikacji

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza – uczestnik zna i rozumie: - Zasady profesjonalnej komunikacji interpersonalnej i obsługi klienta. - Modele komunikacji (werbalna, niewerbalna, parawerbalna) i ich znaczenie w kontakcie z klientem. - Techniki aktywnego słuchania, zadawania pytań i budowania relacji. - Zielone kompetencje w obszarze komunikacji i obsługi klienta. - Zasady ekologicznej komunikacji – minimalizacja zużycia zasobów, cyfrowe formy kontaktu, green office. - Techniki radzenia sobie z trudnym klientem i sytuacjami konfliktowymi. - Zasady etycznej komunikacji, transparentności i odpowiedzialności środowiskowej w kontaktach z klientem.	- Uczestnik poprawnie wyjaśnia zasady profesjonalnej komunikacji i obsługi klienta. - Rozpoznaje i opisuje modele komunikacji oraz ich elementy. - Wskazuje zielone kompetencje i sposoby ekologizowania komunikacji. - Opisuje techniki radzenia sobie z trudnymi klientami. - Wymienia zasady etycznej i odpowiedzialnej komunikacji	Test teoretyczny Debata swobodna Analiza dowodów i deklaracji
Umiejętności – uczestnik potrafi: - Prowadzić rozmowę z klientem w sposób profesjonalny, kulturalny i zgodny z zasadami etycznymi. - Dobierać odpowiednie techniki i narzędzia komunikacji do rozmówcy i sytuacji. - Stosować techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań w celu identyfikacji potrzeb klienta. - Wdrażać zielone praktyki w procesie komunikacji (cyfryzacja, ograniczenie wydruków, e-dokumenty). - Stosować narzędzia komunikacji online zgodnie z zasadami ekologii cyfrowej. - Rozwiązywać sytuacje trudne i konflikty z klientami. - Reprezentować firmę w sposób promujący wartości zrównoważonego rozwoju Kompetencje społeczne – uczestnik jest gotów do: - Odpowiedzialnego i ekologicznego podejścia do kontaktów z klientem. - Współpracy w zespole przy realizacji polityki komunikacji zgodnej z ideą zrównoważonego rozwoju. - Samodzielnego podejmowania decyzji dotyczących form i technik komunikacji. - Rozwijania własnych kompetencji komunikacyjnych i ekologicznych. - Budowania relacji opartych na szacunku, empatii i transparentności	- Uczestnik stosuje techniki aktywnego słuchania podczas symulacji rozmowy. - Dobiera adekwatne narzędzie kontaktu z klientem do sytuacji (telefon, e-mail, wideorozmowa). - Przeprowadza rozmowę z klientem w sposób zgodny z zasadami ekologii komunikacji. - Rozwiązuje przykładową sytuację trudną z klientem, stosując odpowiednie techniki. - Wykazuje umiejętność prowadzenia rozmowy, w której promuje zielone praktyki firmy - W trakcie ćwiczeń wykazuje empatię, kulturę osobistą i etyczne podejście. - Współpracuje z innymi podczas realizacji zadań i symulacji. - Przyjmuje odpowiedzialność za sposób komunikacji i jego efekty. - Wykazuje inicjatywę w rozwijaniu proekologicznych praktyk komunikacyjnych	Obserwacja w warunkach symulowanych Obserwacja w warunkach symulowanych

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

MODUŁ 1. Wprowadzenie – komunikacja i zielone kompetencje. (3 godziny)

1.1. Rola komunikacji w relacji z klientem

- Funkcje komunikacji w procesie sprzedaży, obsługi i doradztwa
- Różnice między komunikacją tradycyjną a proekologiczną
- Komunikacja w ujęciu ESG – dlaczego ma znaczenie?

1.2. Czym są zielone kompetencje (green skills)?

- Definicje, zakres, przykłady
- Kompetencje społeczne i komunikacyjne wspierające zrównoważony rozwój
- Zachowania pracowników budujące wizerunek odpowiedzialnej organizacji

1.3. Ekologiczna odpowiedzialność pracownika i firmy

- Kształtowanie świadomości ekologicznej
- Etyka ekologiczna w kontakcie z klientem
- Komunikowanie działań prośrodowiskowych – czego unikać (greenwashing)

MODUŁ 2. Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej. (4 godziny)

2.1. Elementy komunikacji: werbalna, niewerbalna, parawerbalna

2.2. Postawa proaktywna i odpowiedzialna społecznie

2.3. Bariery komunikacyjne a odpowiedzialność ekologiczna

- minimalizacja marnotrawstwa czasu, zasobów i energii

2.4. Techniki budowania relacji

- aktywne słuchanie (również w dialogu o ekologii)
- parafraza, klaryfikacja, pytania pogłębiające

2.5. Warsztaty praktyczne

- symulacja trudnych rozmów z klientem
- komunikowanie zmiany proekologicznej

MODUŁ 3. Komunikacja w sprzedaży i obsłudze klienta z elementami zielonego podejścia (3 godziny)

3.1. Proces obsługi klienta – etapowanie

3.2. Techniki diagnozy potrzeb

- uwzględnianie zielonych wartości klientów

3.3. Komunikowanie wartości ekologicznych w sposób etyczny

3.4. Włączanie aspektów środowiskowych do oferty

- materiały, procesy, usługi a ekologia

3.5. Dopasowanie komunikacji do różnych typów klientów

- klienci ekologicznie świadomi
- klienci obojętni
- klienci sceptyczni (jak ich nie zrazić)

MODUŁ 4. Techniki przekonywania, argumentacji i prezentacji oferty (3 godziny)

4.1. Język korzyści – w wersji „zielonej”

- ekonomiczne
- ekologiczne
- społeczne

4.2. Techniki argumentacji

- metoda FEBA z elementami ekologii
- storytelling ekologiczny

4.3. Praca z trudnymi pytaniami

- „Dlaczego to takie drogie?”
- „Co właściwie jest ekologicznego w produkcie/usłudze?”
- radzenie sobie z zarzutami dotyczącymi polityk ekologicznych firmy

MODUŁ 5. Komunikacja w kanałach zdalnych i cyfrowych (2 godziny)

5.1. Komunikacja telefoniczna i mailowa

5.2. Standardy ekologiczne w komunikacji zdalnej

- redukcja zasobów
- materiały cyfrowe zamiast papierowych

5.3. Media społecznościowe a zielony wizerunek

- rola języka
- angażowanie klientów w działania EKO

MODUŁ 6. Zielone standardy obsługi klienta w organizacji (4 godziny)

6.1. Tworzenie procedur komunikacyjnych zgodnych ze zrównoważonym rozwojem

- ekologiczne zasady w obsłudze
- standard komunikacji prośrodowiskowej

6.2. Identyfikacja obszarów marnotrawstwa w komunikacji i procesach

- przepływ danych
- dokumentacja
- błędna komunikacja = większa emisja CO₂ (czas, zasoby, logistyka)

6.3. Jak edukować klientów – mikro-działania proekologiczne

- subtelne rekomendacje

- angażujące komunikaty
- ekonawyki

6.4. Warsztaty

- projektowanie własnego standardu zielonej komunikacji
- przygotowanie skryptu rozmowy

MODUŁ 7. Narzędzia komunikacji sprzyjające ekologii (3 godziny)

7.1. Cyfrowe narzędzia wspierające obsługę klienta

- CRM
- czaty, chatboty
- wideokonferencje
- dokumentacja cyfrowa

7.2. Minimalizowanie śladu środowiskowego w procesach komunikacji

- ekologiczne formaty plików
- polityka oszczędzania energii
- zrównoważone spotkania (smart travel)

7.3. Techniki ograniczające nadużywanie zasobów

- zasada 3R w komunikacji
- „green office communication” — standardy wewnętrzne

MODUŁ 8. Praca z sytuacjami trudnymi, konfliktowymi i kryzysowymi (2 godziny)

8.1. Agresywny lub roszczeniowy klient

8.2. Komunikacja kryzysowa w obszarze ekologii

- oskarżenia o greenwashing
- błędy w polityce środowiskowej
- reagowanie w sposób transparentny

8.3. Warsztaty scenariuszowe

- odgrywanie ról
- modelowanie zachowań

MODUŁ 9. Podsumowanie, test kompetencji i ewaluacja (3 godziny)

9.1. Test wiedzy i umiejętności

9.2. Analiza przypadków (case studies)

9.3. Opracowanie indywidualnego planu rozwoju zielonych kompetencji

9.4. Zakończenie i rekomendacje

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Wprowadzenie – komunikacja i zielone kompetencje	Sławomir Mazurek	09-02-2026	08:00	10:15	02:15
2 z 21 Przerwa	Sławomir Mazurek	09-02-2026	10:15	10:30	00:15
3 z 21 Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej	Sławomir Mazurek	09-02-2026	10:30	12:00	01:30
4 z 21 Przerwa obiadowa	Sławomir Mazurek	09-02-2026	12:00	12:30	00:30
5 z 21 Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej	Sławomir Mazurek	09-02-2026	12:30	14:00	01:30
6 z 21 Przerwa	Sławomir Mazurek	09-02-2026	14:00	14:15	00:15
7 z 21 Komunikacja w sprzedaży i obsłudze klienta z elementami zielonego podejścia	Sławomir Mazurek	09-02-2026	14:15	16:30	02:15
8 z 21 Techniki przekonywania, argumentacji i prezentacji oferty	Sławomir Mazurek	10-02-2026	08:00	10:15	02:15
9 z 21 Przerwa	Sławomir Mazurek	10-02-2026	10:15	10:30	00:15
10 z 21 Komunikacja w kanałach zdalnych i cyfrowych	Sławomir Mazurek	10-02-2026	10:30	12:00	01:30
11 z 21 Przerwa obiadowa	Sławomir Mazurek	10-02-2026	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 21 Zielone standardy obsługi klienta w organizacji	Sławomir Mazurek	10-02-2026	12:30	14:00	01:30
13 z 21 Przerwa	Sławomir Mazurek	10-02-2026	14:00	14:15	00:15
14 z 21 Zielone standardy obsługi klienta w organizacji	Sławomir Mazurek	10-02-2026	14:15	15:45	01:30
15 z 21 Narzędzia komunikacji sprzyjające ekologii	Sławomir Mazurek	11-02-2026	08:00	10:15	02:15
16 z 21 Przerwa	Sławomir Mazurek	11-02-2026	10:15	10:30	00:15
17 z 21 Praca z sytuacjami trudnymi, konfliktowymi i kryzysowymi	Sławomir Mazurek	11-02-2026	10:30	12:00	01:30
18 z 21 Przerwa obiadowa	Sławomir Mazurek	11-02-2026	12:00	12:30	00:30
19 z 21 Praca z sytuacjami trudnymi, konfliktowymi i kryzysowymi	Sławomir Mazurek	11-02-2026	12:30	14:00	01:30
20 z 21 Przerwa	Sławomir Mazurek	11-02-2026	14:00	14:15	00:15
21 z 21 Egzamin	-	11-02-2026	14:15	15:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 725,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 725,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sławomir Mazurek

manager, pedagog, trener biznesu, doradca biznesowy, przedsiębiorca, wykładowca z akademickim doświadczeniem w prowadzeniu zajęć zarówno teoretycznych jak i praktycznych. Maksymalnie angażuje się w proces nauczania. Na pierwszym miejscu stawia przekazanie wiedzy w sposób zrozumiały i dostosowany do poziomu uczestników. Nie skupia się wyłącznie na uczeniu, ale przede wszystkim na nauczaniu. Stawia na aktywny sposób prowadzenia zajęć. Przygotowane przez niego materiały są ciekawe, nowoczesne i dopasowane do grupy odbiorców. Posiada wykształcenie wyższe magisterskie, kilkudziesięcioletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, praktyk życia biznesowego

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Sala szkoleniowa wyposażona w: ekran, projektor, fl ipchart, Wi-Fi.

Sala dostosowana do osób niepełnosprawnych, bez barier architektonicznych

W przypadku zajęć praktycznych, każdy uczestnik pracuje na indywidualnym stanowisku komputerowym z dostępem do internetu i narzędzi AI.

Formy pracy: indywidualna (ćwiczenia), w parach (case study), zespołowa (projekt).

Materiały: skrypt, case studies, arkusze danych, dostęp do narzędzi AI.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest ukończone 18 lat

Informacje dodatkowe

Godzina dydaktyczna wynosi 45 minut.

Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

Walidacja jest wliczona w czas trwania usługi.

Zajęcia dydaktyczne przeprowadzane są w odpowiednio wyposażonej sali dydaktycznej: ekran, projektor, komputer

Adres

Joachimówka 22
56-300 Joachimówka
woj. dolnośląskie

Kontakt



TOMASZ ZALEWSKI

E-mail consultinggroup.tz@gmail.com

Telefon (+48) 608 589 516