

**Obsługa klienta – trudne sytuacje, radzenie sobie z emocjami**

Numer usługi 2025/12/08/8320/3198602

**2 078,70 PLN** brutto

1 690,00 PLN netto

148,48 PLN brutto/h

120,71 PLN netto/h

OPEN-  
KONSULTACJE I  
SZKOLENIA  
SPÓŁKA CYWILNA  
EWA ORLIK -  
MARCINIAK, ANNA  
KRAWULSKA -  
BIEGAŃSKA.

★★★★☆ 4,3 / 5

716 ocen

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 12.02.2026 do 13.02.2026

## Informacje podstawowe

| Kategoria                       | Biznes / Organizacja                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grupa docelowa usługi           | <p>Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem.</p> <p>Jest to usługa adresowana również do uczestników projektu „Kierunek – Rozwój”.</p> |
| Minimalna liczba uczestników    | 3                                                                                                                                                                                                                              |
| Maksymalna liczba uczestników   | 5                                                                                                                                                                                                                              |
| Data zakończenia rekrutacji     | 11-02-2026                                                                                                                                                                                                                     |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                    |
| Liczba godzin usługi            | 14                                                                                                                                                                                                                             |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0                                                                                                                                                                            |

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do profesjonalnego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem, rozwijając umiejętność zarządzania emocjami, komunikacji asertywnej i konstruktywnego rozwiązywania konfliktów. Uczestnicy poznają mechanizmy powstawania napięć w relacjach z klientem oraz nauczą się, jak skutecznie reagować w wymagających sytuacjach, zachowując spokój, empatię i profesjonalizm.

**Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji**

| Efekty uczenia się                                            | Kryteria weryfikacji                                                                     | Metoda walidacji |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Stosuje techniki radzenia sobie z emocjami własnymi i klienta | poprawnie wskazuje i opisuje technikę etykietowania emocji klienta                       | Test teoretyczny |
|                                                               | rozpoznaje, które działania pomagają wygasić negatywne emocje w przykładach sytuacyjnych | Test teoretyczny |
| Stosuje zasady asertywnej komunikacji w relacjach z klientami | wskazuje różnice między czterema postawami: agresywną, uległą, lekceważącą i asertywną   | Test teoretyczny |
|                                                               | dobiera właściwy przykład komunikatu asertywnego do sytuacji                             | Test teoretyczny |
| Stosuje techniki aktywnego słuchania w kontakcie z klientem   | rozpoznaje elementy aktywnego słuchania (parafraza, potwierdzenie, dopytywanie)          | Test teoretyczny |
|                                                               | dobiera reakcję, która najlepiej odpowiada na potrzeby klienta                           | 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

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 9:00 - 16:00 - 14 h zegarowych.

## PROGRAM SZKOLENIA:

### MODUŁ I

#### Trudne sytuacje i wymagający klienci – wprowadzenie

- Kiedy i dlaczego sami czasem stajemy się trudnym klientem?
- Co frustruje klienta w obsłudze?
- Co robić, gdy klient krzyczy, przerywa, narzuca wolę?
- Okazywanie zrozumienia jako narzędzie w obsłudze klienta.
- Techniki przyjmowania perspektywy klienta.
- **Ćwiczenie:** Design Thinking – mapa empatii trudnego klienta.

### MODUŁ II

#### Radzenie sobie z emocjami

- Techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta.
- Wygaszanie emocji swoich i klienta.
- Bodziec vs Reakcja – model przestrzeni świadomego wyboru V. Frankla.
- Budowanie emocjonalnego dystansu do sytuacji.
- **Ćwiczenie:** Technika etykietowania emocji klienta.

### MODUŁ III

#### Metody postępowania z wymagającym klientem w konfliktowej sytuacji

- Wysłuchanie – jako najtańsze ustępstwo.
- Techniki aktywnego słuchania i utożsamiania się z perspektywą klienta.
- Diagnoza własnego stylu rozwiązywania konfliktu.
- Zasady prowadzenia negocjacji.
- **Ćwiczenie:** Symulacje rozmów z trudnym klientem.

### MODUŁ IV

#### Obsługa trudnego klienta

- Jak zachować spokój w napiętej sytuacji.
- Komunikat WPROST.
- Odróżnianie faktów od interpretacji.
- Czym jest zdrowy dystans oraz nadmierne zaangażowanie w obsłudze klienta?
- **Ćwiczenie:** Technika przejmowania kontroli nad rozmową.

### MODUŁ V

#### Asertywna komunikacja

- Jak zachować partnerską relację w trudnej sytuacji?
- Jak radzić sobie z agresją klienta.
- 4 postawy w relacjach: agresywna, lekceważąca, uległa, asertywna.
- Obrona granic, asertywna odmowa.
- **Ćwiczenie:** Symulacje rozmów i obrona granic w praktyce.

### MODUŁ VI

#### Zarządzanie stresem i frustracją

- Przebieg reakcji stresowej – zmiany w zachowaniach i fizjologii.
- Jak nie brać problemów klientów do siebie i chronić się przed wypaleniem w pracy.
- Techniki zmiany nastawienia – myślenie pytaniami, model Marilee Adams.
- Techniki oddechowe. Rola przerw. Przekąski ruchowe w pracy.

- Rytuały kończenia dnia pracy.
- **Ćwiczenie:** Techniki szybkiego resetu do zastosowania w pracy.

WALIDACJA

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

| Przedmiot / temat zajęć          | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 14</div> Moduł I        | Łukasz Kukorowski | 12-02-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| <div>2 z 14</div> Przerwa        | Łukasz Kukorowski | 12-02-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| <div>3 z 14</div> Moduł II       | Łukasz Kukorowski | 12-02-2026            | 10:45               | 13:00               | 02:15         |
| <div>4 z 14</div> Lunch          | Łukasz Kukorowski | 12-02-2026            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| <div>5 z 14</div> Moduł III      | Łukasz Kukorowski | 12-02-2026            | 13:30               | 15:00               | 01:30         |
| <div>6 z 14</div> Przerwa        | Łukasz Kukorowski | 12-02-2026            | 15:00               | 15:15               | 00:15         |
| <div>7 z 14</div> Moduł III cz.2 | Łukasz Kukorowski | 12-02-2026            | 15:15               | 16:00               | 00:45         |
| <div>8 z 14</div> Moduł IV       | Łukasz Kukorowski | 13-02-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| <div>9 z 14</div> Przerwa        | Łukasz Kukorowski | 13-02-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| <div>10 z 14</div> Moduł V       | Łukasz Kukorowski | 13-02-2026            | 10:45               | 13:00               | 02:15         |
| <div>11 z 14</div> Lunch         | Łukasz Kukorowski | 13-02-2026            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| <div>12 z 14</div> Moduł VI      | Łukasz Kukorowski | 13-02-2026            | 13:30               | 15:30               | 02:00         |
| <div>13 z 14</div> Przerwa       | Łukasz Kukorowski | 13-02-2026            | 15:30               | 15:45               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 14 z 14 Walidacja       | -          | 13-02-2026            | 15:45               | 16:00               | 00:15         |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 078,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 690,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 148,48 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 120,71 PLN   |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Łukasz Kukorowski**

trener, praktyk, doradca biznesowy

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10-letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził około 100 szkoleń z tematyki obsługi klienta.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw działy szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: sprzedaży telefonicznej, bezpośredniej, obsługi klienta, autoprezentacji / mowy ciała, negocjacji, „train the trainer”.

Realizował projekty dla takich firm jak:

Play P4, Netia S.A., Cyfrowy Polsat, Inotel, LG Electronics, Plus GSM, Manager Magazin, Subway, Ikano Bank, Alior Bank, Cyfra+, Energa, Communication One Consulting, Suasor, Webnovik, Akademia Telemarketingu, Blue Sky System, Data System Group.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

## Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

## Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

**PROSIMY O KONTAKT PRZED ZŁOŻENIEM WNIOSKU O DOFINANSOWANIE, W CELU SPRAWDZENIA DOSTĘPNOŚCI TERMINU.**

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie i zdalnie**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989.

Tematyka:

**Coaching menedżerski, Zarządzanie zespołem, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie, Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, Feedback, Organizacja czasu pracy, Komunikacja, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Odporność psychiczna, Employer Branding, Rekrutacja, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Współpraca, Mediacje w konflikcie.**

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

## Adres

ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań  
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**JULITA GOTKOWICZ-ŻOK**

**E-mail** [julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 881 036 989