



AVENHANSEN Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

1 409 ocen

Profesjonalne podejście do klienta z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta

Numer usługi 2025/12/17/5061/3217858

- 📍 Wrocław
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 🕒 17:00 h
- 📅 18.06.2026 do 19.06.2026

1 943,40 PLN brutto

1 580,00 PLN netto

114,32 PLN brutto/h

92,94 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie polecamy dla:

- pracowników obsługi klienta (bezpośredniej i zdalnej),
- biur obsługi, infolinii, back office,
- administracji, usług, sektora medycznego i edukacyjnego,
- osób pracujących z reklamacjami, skargami i trudnymi rozmowami,
- zespołów, które chcą ograniczyć eskalacje i przeciążenie pracowników.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

16-06-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

17

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie do profesjonalnej obsługi klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
charakteryzuje i stosuje podstawowe zasady bezpośredniej komunikacji z klientem	wymienia zasady komunikacji z klientem (komunikacja bezpośrednia i zdalna)	Test teoretyczny
	definiuje czym jest proaktywna obsługa klienta i opisuje jej zasady	Test teoretyczny
opisuje sposoby na komunikację z trudnym Klientem	wymienia 3 metody radzenia sobie z trudnym klientem	Test teoretyczny
stosuje umiejętności empatycznego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych	opisuje min. 3 metody komunikacji które można dostosować do klienta w preferencji Klienta	Test teoretyczny
	kontroluje i wie co zrobić, żeby samodzielnie nie „wyhodować” trudnego klienta	wymienia min.3 konsekwencji złej komunikacji z klientem i opisuje sposoby na zarządek temu zaradzić
radzi sobie z emocjami w kontaktach z klientami	opisuje min. 3 sposoby na kontrolowanie swoich emocji w kontaktach z klientami	Test teoretyczny
stosuje zasady budowania dobrych relacji biznesowych z Klientem	wymienia i opisuje 3 zasady obsługi Klienta wpływające na jego zadowolenie i lojalność	Test teoretyczny
	opisuje na czym polega "pozytywny język" oraz "odzwierciedlanie"	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

Praca z klientami wymaga doskonałego podejścia - nie tylko nastawienia na rozwiązywanie problemów, czy umiejętności radzenia sobie z trudnymi emocjami – a przede wszystkim proaktywnej, asertywnej postawy i umiejętności budowania relacji z klientami. Obsługa klienta jest niezwykle ważna dla organizacji, którym zależy na nawiązywaniu długotrwałych relacji z klientem. Badania pokazują bowiem, że głównym powodem, dla którego klienci rezygnują z dotychczasowej współpracy, jest niezadowolenie z poziomu obsługi.

Podczas szkolenia dowiesz się jak prowadzić kontakt z klientem w sposób **profesjonalny, uporządkowany i odporny na eskalację** - nawet wtedy, gdy rozmowa jest trudna, emocje wysokie, a oczekiwania klienta wykraczają poza możliwości organizacji.

To nie jest szkolenie z „bycia miłym”. To szkolenie z **profesjonalnej odpowiedzialności w kontakcie z klientem**.

To szkolenie nie uczy „radzenia sobie z klientem”. Uczy **prowadzenia rozmowy w sposób profesjonalny, decyzyjny i bezpieczny dla pracownika**.

Szkolenie nie jest skoncentrowane na sprzedaży ani na budowaniu relacji wizerunkowych. Skupia się na prowadzeniu rozmów trudnych, decyzyjnych i obciążonych presją.

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I. OBSŁUGA KLIENTA JAKO SYTUACJA ZAWODOWA

- rola pracownika w kontakcie z klientem – odpowiedzialność, nie „ratowanie”
- klient a procedura – gdzie zaczyna się i kończy elastyczność
- oczekiwania klienta vs realne możliwości organizacji
- pierwszy kontakt jako ustawienie ram obsługi

Praca warsztatowa

: analiza realnych sytuacji obsługowych zgłaszanych przez uczestników, praca na przykładach granic proceduralnych, ćwiczenie ustawiania ram pierwszego kontaktu.

MODUŁ II. SKĄD BIORĄ SIĘ TRUDNE SYTUACJE Z KLIENTEM

- napięcie klienta jako efekt procesu, czasu i braku wpływu
- frustracja a konflikt interesów – jak je odróżnić
- kiedy problem dotyczy sprawy, a nie osoby
- najczęstsze źródła eskalacji w obsłudze klienta

Praca warsztatowa

: analiza przypadków eskalacji, rozróżnianie frustracji i konfliktu na przykładach uczestników.

MODUŁ III. KOMUNIKACJA OPERACYJNA W OBSŁUDZE KLIENTA

- mówienie w imieniu organizacji – język decyzji, nie prywatnych opinii
- komunikaty informacyjne, proceduralne i decyzyjne
- przekazywanie decyzji, których klient nie chce przyjąć

- odpowiedzialność językowa – czego nie obiecywać

Praca warsztatowa

: ćwiczenia językowe, przeredagowywanie komunikatów, symulacje przekazywania decyzji odmownej.

MODUŁ IV. EMOCJE KLIENTA – JAK JE PRZYJĄĆ PROFESJONALNIE

- emocje klienta jako reakcja na sytuację obsługową
- czego klient realnie oczekuje: rozwiązania, wpływu, jasności
- jak nie brać emocji klienta „na siebie”
- profesjonalny dystans jako element jakości obsługi

Praca warsztatowa

: krótkie scenki sytuacyjne, analiza reakcji eskalujących i porządkujących rozmowę.

MODUŁ V. GRANICE W OBSŁUDZE KLIENTA

- granice jako standard obsługi, nie brak empatii
- reagowanie na nacisk, presję i powtarzalne żądania
- odmawianie w imieniu organizacji
- kiedy kontynuować rozmowę, a kiedy ją zakończyć

Praca warsztatowa

: symulacje rozmów z klientem naciskającym, ćwiczenia stawiania granic i odmawiania bez tłumaczenia się.

MODUŁ VI. MANIPULACJE I PRESJA W OBSŁUDZE KLIENTA

- czym jest manipulacja w kontakcie z klientem (a czym nie jest)
- najczęstsze formy manipulacji i presji
- dlaczego manipulacje działają w obsłudze klienta
- komunikaty, które zatrzymują manipulację i wracają do meritum

Praca warsztatowa

: rozpoznawanie manipulacji na przykładach rozmów, dopasowywanie komunikatów zatrzymujących presję.

MODUŁ VII. SYTUACJE TRUDNE – PRAKTYKA OBSŁUGI

- reklamacje, skargi, brak zgody, odmowa
- klient eskalujący i przeciągający sprawę
- struktura odpowiedzi w zależności od kanału kontaktu
- domykanie spraw, żeby nie wracały

Praca warsztatowa

: symulacje rozmów reklamacyjnych, praca na strukturach odpowiedzi, ćwiczenie domykania spraw.

MODUŁ VIII. STRES W PRACY Z KLIENTEM – PERSPEKTYWA ZAWODOWA

- stres jako efekt presji odpowiedzialności i decyzji
- stres zadaniowy a stres relacyjny
- style reagowania pracownika w sytuacjach trudnych

- realizowanie procedury bez dokładania napięcia

Praca warsztatowa

: autodiagnoza stylów reagowania, autorska gra szkoleniowa – podejmowanie decyzji pod presją klienta.

MODUŁ IX. KANAŁ KONTAKTU A JAKOŚĆ OBSŁUGI

- kontakt bezpośredni, telefon, mail, czat
- specyfika komunikacji pisanej – co eskaluje, a co porządkuje
- skracanie obsługi bez utraty jakości
- błędy typowe dla obsługi zdalnej

Praca warsztatowa

: analiza maili i czatów, porównanie tej samej sprawy w różnych kanałach komunikacji.

MODUŁ X. WDROŻENIE – STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

- lista zachowań profesjonalnych w obsłudze klienta
- „co robię zawsze / czego nie robię nigdy”
- indywidualny plan stosowania standardów
- jak chronić siebie, nie obniżając jakości obsługi

Praca warsztatowa

: opracowanie indywidualnych standardów obsługi, plan wdrożenia, mini-feedback trenera.

MODUŁ XI. WALIDACJA - test teoretyczny rozdawany przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:

- analiza realnych sytuacji obsługowych,
- symulacje rozmów (bezpośrednich i zdalnych),
- praca na scenariuszach i decyzjach,
- ćwiczenia językowe i decyzyjne,
- mini-feedback trenera.

Szkolenie ma warsztatowy charakter. Praca oparta jest na realnych sytuacjach obsługowych uczestników, symulacjach rozmów, analizie przypadków i ćwiczeniach językowych, z zachowaniem proporcji między teorią a praktyką.

Proporcja zajęć praktycznych do teoretycznych to 60/40

Usługa jest prowadzona w trybie godzin dydaktycznych (45min). Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

Szczegółowe informacje dotyczące szkolenia znajdują się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/profesjonalne-podejscie-do-klienta-z-uwzglednieniem-obslugi-trudnego-klienta-2026-06-18-wroclaw.html>

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 3

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Profesjonalne podejście do klienta z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta	Adrianna Zbińska	18-06-2026	10:00	17:00	07:00
2 z 3 Profesjonalne podejście do klienta z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta	Adrianna Zbińska	19-06-2026	09:00	15:45	06:45
3 z 3 WALIDACJA - test teoretyczny jest rozdawany wszystkim uczestnikom w tym samym czasie przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA	Adrianna Zbińska	19-06-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 943,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 580,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	114,32 PLN
Koszt osobogodziny netto	92,94 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Adrianna Zbińska

Trener i praktyk. Wieloletni menedżer, kierujący zespołami i projektami. Posiada 15 letnie doświadczenie w sprzedaży i obsłudze klienta. Od 1998 roku prowadzi szkolenia biznesowe. Doświadczenie zdobywała jako: kierownik Biura Zarządu i Controllingu w firmie produkcyjnej „Hanka” S.A., dla której współtworzyła, wdrożyła system controllingu. Kolejne zajmowane stanowiska to menedżer zespołu sprzedawców i menedżer ds. szkoleń. Podczas swojej kariery zawodowej zbudowała i zarządzała zespołem, który osiągnął trzecie miejsce w Polsce za wyniki w sprzedaży w latach 2001-2002.

Wieloletni trener i wykładowca między innymi w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Legnicy.

Ukończyła zarządzanie oraz prawo na Uniwersytecie Wrocławskim, a także studia podyplomowe pedagogiczne na Uniwersytecie Zielonogórskim.

Ukończone kursy:

- Management Skills Seminar;
- Limra International Inc. Unit Manager's Training Seminar;
- Limra International Inc.
- Szkolenie dla trenerów: Piotra Tymochowicza
- Szkolenia trenerskie (dwa poziomy) – Metaedukacja
- Szkolenia trenerskie (dwa poziomy) – Moderator Studia Pedagogiczne
- Szkolenia wewnętrzne – cyklicznie prowadzone w TU Allianz Polska SA w latach: 1999 – 2003

Posiadane certyfikaty:

- Management Skills Seminar;
- Limra International Inc. Unit Manager's Training Seminar; Limra International Inc.

Współautorka EMS - Elektronicznego Menedżera Szkoleń oraz platformy badawczej SPOT - systemów informatycznych, wspomagających zarządzanie szkoleniami i badaniami.



2 z 2

Małgorzata Cużytek

Trener umiejętności społecznych z rekomendacjami Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, certyfikowanym trenerem metodologii Extended DISC oraz Treningu Zastępowania Agresji (ART), coachem, mediatorem i konsultantem. Ukończyła studia podyplomowe z Zarządzania Zasobami Ludzkimi, Szkołę Trenerską „Akademia Mistrzów Treningu”, Szkołę Coachingu oraz studia doktoranckie (Instytut Psychologii UJ), gdzie zgłębiałam zagadnienia stymulowania procesów poznawczych i uwagowych.

Dzięki ponad 16 – letniemu doświadczeniu trenerskiemu i liczbie godzin szkoleniowych liczonych w tysiącach przeprowadza uczestników przez proces rozumienia mechanizmów zachowań społecznych (współpracowników, klientów) w kierunku poszukiwania praktycznych rozwiązań w codziennych sytuacjach zawodowych.

Zakres specjalizacji: obsługa klienta, komunikacja, konflikt, zarządzanie sobą w czasie, stres, wypalenie zawodowe.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Autorskie materiały szkoleniowe (skrypt, ćwiczenia, testy) oraz certyfikat ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%).

Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych” oraz AVENHANSEN.

Wypełnienie formularza zgłoszeniowego przez BUR jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu szkoleń otwartych AVENHANSEN, który jest dostępny pod linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/regulamin-szkolen-otwartych.html>

Bezkosztowa anulacja możliwa do 8 dni przed planowanym terminem szkolenia

Informacje dodatkowe

W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów poprzez profesjonalne forum szkoleniowe, stworzone specjalnie na tego rodzaju potrzeby.
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia:

Zobacz forum: www.forum-szkolenia.pl

1 godz. szkoleniowa = 45 min

Adres

ul. Jana Ewangelisty Purkyniego 10

50-156 Wrocław

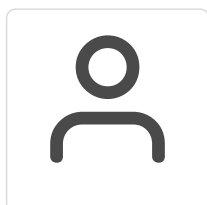
woj. dolnośląskie

Hotel***** Radisson Blu

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Katarzyna Szypowska

E-mail kszypowska@avenhansen.pl

Telefon (+48) 515 212 452