



## Negocjacje - trudne rozmowy z klientami i radzenie sobie z emocjami

Numer usługi 2025/12/18/8320/3220813

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

713 ocen

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 23.03.2026 do 24.03.2026

## 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     | 22-03-2026                                                                                                                                                                                                                     |
| 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 rozwija kompetencje uczestników w zakresie prowadzenia trudnych rozmów z klientami, skutecznych negocjacji oraz zarządzania emocjami w sytuacjach napięcia i presji. Uczestnicy zyskają praktyczne narzędzia do pracy, nauczą się reagować na trudne zachowania oraz budować relacje oparte na zaufaniu, zrozumieniu i profesjonalizmie – także w warunkach stresu czy konfliktu interesów.

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

| Efekty uczenia się                                                                         | Kryteria weryfikacji                                                                                                                   | Metoda walidacji |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Stosuje techniki zarządzania emocjami w kontekście sprzedaży i trudnych rozmów             | opisuje na czym polega model Bodziec–Reakcja i jak można go zastosować w relacji z klientem                                            | Test teoretyczny |
|                                                                                            | rozdziela metody etykietowania emocji klienta od technik ignorowania emocji lub ich tłumienia                                          | Test teoretyczny |
| Stosuje zasady prowadzenia skutecznych negocjacji oraz rozpoznaje mechanizmy manipulacyjne | wybiera właściwe techniki oddzielania interesów od stanowiska klienta w sytuacjach konfliktowych                                       | Test teoretyczny |
|                                                                                            | rozpoznaje techniki manipulacji w opisie sytuacyjnym i wskazuje odpowiednią reakcję obronną                                            | Test teoretyczny |
| Stosuje asertywną komunikację w sytuacjach napięcia i presji sprzedażowej                  | wybiera odpowiednią strategię reakcji na klienta                                                                                       | Test teoretyczny |
|                                                                                            | wskazuje, jaką postawę (spośród czterech: agresywna, uległa, lekceważąca, asertywna) reprezentuje dana wypowiedź w rozmowie z klientem | 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?

# Program

Czas trwania szkolenia to 1 dzień szkoleniowy - godz. 9:00 - 16:00 - 7 h zegarowych (8 h dydaktycznych + przerwy).

## PROGRAM SZKOLENIA:

### MODUŁ I

#### Trudne sytuacje i wymagający klienci

- Dlaczego sami czasem stajemy się trudnym klientem?
- Burza mózgów – co frustruje klienta w sprzedaży?
- Co robić, gdy klient krzyczy, przerywa, narzuca wolę?
- Identyfikacja „Bólu klienta”.

Ćwiczenie: Design Thinking – mapa empatii trudnego klienta

### MODUŁ II

#### Radzenie sobie z emocjami w sprzedaży

- Paradoks sprzedaży – dlaczego w sprzedaży bardziej chodzi o rozumienie klienta niż o „sprzedawanie”
- Model myślenia szybkiego i wolnego. D. Kahneman – emocje w sprzedaży
- Techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta
- Bodziec vs Reakcja – model przestrzeni świadomego wyboru reakcji V. Frankla
- Empatia taktyczna – słuchanie jako sztuka walki – model Chrissa Vossa

Ćwiczenie: technika etykietowania emocji klienta w praktyce

### MODUŁ III

#### Negocjacje i konflikt

- Wysłuchanie – jako najtańsze ustępstwo
- Techniki aktywnego słuchania i utożsamiania się z perspektywą klienta
- Diagnoza własnego stylu rozwiązywania konfliktu
- Zasady prowadzenia negocjacji
- Technika oddzielania interesów od stanowiska klienta

Ćwiczenie: Symulacje rozmów z trudnym klientem

### MODUŁ IV

#### Zmyłki i manipulacje

- Jak zachować spokój w napiętej sytuacji
- Komunikat WPROST
- Odróżnianie faktów od interpretacji
- Czym jest zdrowy dystans oraz nadmierne zaangażowanie w sprzedaży?

Ćwiczenie: Techniki przejmowania kontroli nad rozmową w praktyce

### 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 handlowca
- Techniki zmiany nastawienia – myślenie pytaniami model Marilee Adams
- Techniki oddechowe
- Rola przerw – krótkie aktywizacje ruchowe
- Budowanie dobrej rutyny dnia handlowego
- Rytuały kończenia dnia pracy.

Ćwiczenie: Techniki szybkiego resetu do zastosowania w pracy handlowca

WALIDACJA

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 14 Moduł I          | Łukasz Kukorowski | 23-03-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| 2 z 14 Przerwa          | Łukasz Kukorowski | 23-03-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| 3 z 14 Moduł II         | Łukasz Kukorowski | 23-03-2026            | 10:45               | 13:00               | 02:15         |
| 4 z 14 Lunch            | Łukasz Kukorowski | 23-03-2026            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| 5 z 14 Moduł III        | Łukasz Kukorowski | 23-03-2026            | 13:30               | 15:00               | 01:30         |
| 6 z 14 Przerwa          | Łukasz Kukorowski | 23-03-2026            | 15:00               | 15:15               | 00:15         |
| 7 z 14 Moduł IV         | Łukasz Kukorowski | 23-03-2026            | 15:15               | 16:00               | 00:45         |
| 8 z 14 Moduł IV cz. II  | Łukasz Kukorowski | 24-03-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| 9 z 14 Przerwa          | Łukasz Kukorowski | 24-03-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| 10 z 14 Moduł V         | Łukasz Kukorowski | 24-03-2026            | 10:45               | 13:00               | 02:15         |

| Przedmiot / temat zajęć  | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>11 z 14</b> Lunch     | Łukasz Kukorowski | 24-03-2026            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| <b>12 z 14</b> Moduł VI  | Łukasz Kukorowski | 24-03-2026            | 13:30               | 15:30               | 02:00         |
| <b>13 z 14</b> Przerwa   | Łukasz Kukorowski | 24-03-2026            | 15:30               | 15:45               | 00:15         |
| <b>14 z 14</b> Walidacja | -                 | 24-03-2026            | 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 sprzedaży.

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 Magazyn, 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 wspólnie 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