



Maritime Consulting

Poland Dariusz

Kowalski

★★★★★ 4,8 / 5

1 615 ocen

Rozmowa, która działa – emocje i asertywność w pracy z klientem

Numer usługi 2026/01/07/21381/3242530

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 26.01.2026 do 28.01.2026

3 984,00 PLN brutto

3 984,00 PLN netto

166,00 PLN brutto/h

166,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Właściciele i pracownicy małych i średnich przedsiębiorstw działających w branży morskiej i logistycznej.

Pracownicy działów obsługi klienta, w tym kontaktu telefonicznego, mailowego i bezpośredniego z klientami.

Recepcjoniści, stewardzi, pracownicy pierwszego kontaktu z klientem w portach, terminalach i jednostkach pływających.

Sprzedawcy, przedstawiciele handlowi i konsultanci w firmach transportowych, spedycyjnych i usług morskich.

Zespoły pracujące w środowisku wymagającym dużej odporności na stres, gdzie kontakt z klientem lub partnerami biznesowymi bywa wyzwaniem.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

23-01-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

24

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu rozwinięcie umiejętności efektywnej komunikacji z innymi, kształtowanie postawy asertywnej oraz radzenie sobie z emocjami i stresem podczas kontaktu z klientem. Uczestnicy poznają techniki prowadzenia profesjonalnych rozmów, budowania pozytywnych relacji, radzenia sobie w trudnych i konfliktowych sytuacjach oraz wzmocnią swoją odporność emocjonalną w środowisku zawodowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Określa mechanizmy zachodzące w procesie komunikacji interpersonalnej oraz rozróżnia różne formy przekazu – werbalną i niewerbalną. Opisuje style komunikowania się (agresywny, uległy, manipulacyjny, asertywny) oraz identyfikuje przeszkody i zakłócenia w wymianie informacji. Przyjmuje i udziela konstruktywną informację zwrotną podczas zajęć.	Uczestnik potrafi określić i wyjaśnić model komunikacji. Wskazuje odmienności pomiędzy poszczególnymi stylami komunikowania się. Kontroluje emocje w sytuacjach konfrontacyjnych i reaguje z szacunkiem dla innych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Stosuje techniki asertywnej komunikacji: komunikat „ja”, metodę zdartej płyty, asertywną odmowę.	Demonstruje poprawne zastosowanie komunikatu „ja”, metody zdartej płyty oraz asertywnej odmowy w symulacjach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznaje techniki manipulacyjne i reaguje na nie przy użyciu kontrtechnik asertywnych. Organizuje proces stawiania granic z uwzględnieniem szacunku dla siebie i innych.	Analizuje przykłady manipulacji i stosuje adekwatne kontrtechniki. Uczestnik definiuje i rozróżnia rodzaje granic oraz identyfikuje ich przekraczanie w przykładowych sytuacjach.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych Deбата swobodna

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

Zakres tematyczny:

1. Komunikacja interpersonalna

- Mechanizm procesu komunikacji
- Kanały komunikacji: werbalna i niewerbalna
- Bariery i zakłócenia w komunikacji

2. Style komunikacji

- Agresywny, uległy, manipulacyjny, asertywny
- Rozpoznawanie własnego stylu i dostosowanie do sytuacji

3. Asertywność w praktyce

- Komunikat „ja”
- Metoda zdartej płyty
- Asertywna odmowa
- Udzielanie i przyjmowanie konstruktywnej informacji zwrotnej

4. Zarządzanie emocjami i stresem

- Rozpoznawanie emocji własnych i klientów
- Techniki kontroli emocji w sytuacjach trudnych
- Budowanie odporności emocjonalnej w pracy

5. Rozpoznawanie manipulacji i kontrtechniki

- Techniki manipulacyjne stosowane w komunikacji
- Asertywne reakcje i kontrtechniki

6. Stawianie granic

- Rodzaje granic i ich znaczenie w pracy z klientem
- Organizacja procesu stawiania granic z szacunkiem dla siebie i innych

Metody pracy:

- Mini-wykłady i prezentacje
- Ćwiczenia praktyczne i symulacje sytuacji zawodowych
- Analiza przykładów i dyskusja grupowa
- Test wiedzy i obserwacja w warunkach rzeczywistych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Powitanie, przedstawienie celów szkolenia, integracja grupy	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	08:30	09:30	01:00
2 z 19 Mechanizm komunikacji interpersonalnej, kanały komunikacji	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	09:30	11:00	01:30
3 z 19 Przerwa	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	11:00	11:15	00:15
4 z 19 Style komunikacji (agresywny, uległy, manipulacyjny, asertywny)	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	11:15	12:45	01:30
5 z 19 Przerwa obiadowa	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	12:45	13:45	01:00
6 z 19 Bariery i zakłócenia w komunikacji	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	13:45	15:15	01:30
7 z 19 Samoocena stylu komunikacji uczestników	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	15:15	16:30	01:15
8 z 19 Wprowadzenie do asertywności – definicja, znaczenie w pracy z klientem	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	08:00	10:30	02:30
9 z 19 Przerwa	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	10:30	11:00	00:30
10 z 19 Techniki asertywnej komunikacji: komunikat „ja”, metoda zdartej płyty, asertywna odmowa	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	11:00	12:15	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 19 Przerwa obiadowa	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	12:15	13:15	01:00
12 z 19 Udzielanie i przyjmowanie konstruktywnej informacji zwrotnej	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	13:15	14:45	01:30
13 z 19 Zarządzanie emocjami i stresem w kontakcie z klientem	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	14:45	16:00	01:15
14 z 19 Rozpoznawanie technik manipulacyjnych w komunikacji z klientem	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	08:00	10:00	02:00
15 z 19 Kontrtechniki asertywne w odpowiedzi na manipulację	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	10:00	11:30	01:30
16 z 19 Przerwa	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	11:30	12:00	00:30
17 z 19 Stawianie granic – teoria i praktyka	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	12:00	14:45	02:45
18 z 19 Podsumowanie szkolenia, refleksja, indywidualne plany rozwojowe	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	14:45	15:30	00:45
19 z 19 Walidacja	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	15:30	16:00	00:30

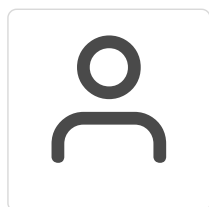
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 984,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 984,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	166,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

ALICJA ABDULLA

Trenerka mentalna z 3-letnim doświadczeniem w prowadzeniu usług rozwojowych dla osób dorosłych. Realizacja warsztatów rozwojowych oraz indywidualnych sesji coachingowych wspierających rozwój odporności psychicznej, umiejętności radzenia sobie ze stresem, koncentracji oraz efektywności osobistej w środowisku pracy. Doświadczenie obejmuje pracę z osobami pracującymi w środowisku biurowym, w formule stacjonarnej i online, z wykorzystaniem narzędzi coachingowych oraz elementów psychologii pracy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma **cyfrowy skrypt z materiałami szkoleniowymi**, który będzie podstawą do pracy podczas zajęć online oraz samodzielnego utrwalania wiedzy po szkoleniu.

Zgodnie z zakresem tematycznym szkolenia uczestnik będzie miał zapewniony:

- dostęp do **interaktywnych ćwiczeń praktycznych i symulacji online**,
- **materiały wspierające rozwój umiejętności** w zakresie komunikacji, asertywności oraz zarządzania emocjami w kontaktach z klientem, w formie elektronicznej (PDF, prezentacje, nagrania wideo, zadania do samodzielnej pracy).

Warunki techniczne

Warunki techniczne dla uczestników szkolenia zdalnego

Aby uczestnictwo w szkoleniu online przebiegało sprawnie i komfortowo, konieczne są następujące warunki techniczne:

1. Środowisko pracy online

- Uczestnik powinien korzystać z cichego, dobrze oświetlonego miejsca, sprzyjającego koncentracji i pracy w grupach.
- Minimalizacja zakłóceń z otoczenia, np. hałasu czy rozpraszających powiadomień.

2. Sprzęt komputerowy i połączenie internetowe

- Komputer lub laptop z dostępem do stabilnego internetu (min. 10 Mb/s).
- Kamera internetowa oraz słuchawki z mikrofonem, umożliwiające udział w dyskusjach i ćwiczeniach interaktywnych.
- Opcjonalnie tablet lub smartfon jako dodatkowe wsparcie w ćwiczeniach i głosowaniach online.

3. Platforma i narzędzia online

- Platforma do wideokonferencji (np. Zoom, Teams) z możliwością udostępniania ekranu i pracy w grupach.
- Dostęp do tablicy online, aplikacji do map myśli, testów interaktywnych oraz innych narzędzi wykorzystywanych podczas zajęć.

4. Materiały i zasoby dla uczestników

- Cyfrowy skrypt szkoleniowy w formacie PDF oraz materiały wspierające rozwój umiejętności (ćwiczenia, szablony, przykłady).
- Możliwość korzystania z interaktywnych ćwiczeń i symulacji online.

5. Dodatkowe zalecenia

- Zapewnienie przerw zgodnie z harmonogramem szkolenia.
- Przygotowanie środowiska sprzyjającego koncentracji i efektywnej współpracy w grupie.

Kontakt



Dariusz Kowalski

E-mail d.kowalski@doszkolimy.pl

Telefon (+48) 603 101 595