



## ABC Skutecznej Komunikacji w Biznesie

Numer usługi 2026/01/07/142299/3243103

4 999,00 PLN brutto  
4 064,23 PLN netto  
124,98 PLN brutto/h  
101,61 PLN netto/h

HSI ACADEMY  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

📍 zdalna

🏠 Usługa szkoleniowa

★★★★★ 5,0 / 5

🕒 40 h

276 ocen

📅 01.04.2026 do 29.05.2026

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

rupą docelową dla "ABC skutecznej komunikacji w biznesie" są **profesjonaliści na różnych szczeblach kariery i z różnych branż**, którzy pragną poprawić swoje umiejętności komunikacyjne w kontekście biznesowym.

- Menedżerowie i liderzy zespołów: Osoby na stanowiskach kierowniczych, które potrzebują rozwijać umiejętności w zakresie zarządzania zespołem, delegowania zadań, rozwiązywania konfliktów, prowadzenia spotkań i prezentowania strategii. Skuteczna komunikacja jest dla nich kluczowa do motywowania pracowników i osiągnięcia celów.
- Przedsiębiorcy i właściciele małych firm
- Specjaliści ds. sprzedaży i marketingu
- Pracownicy rozpoczynający karierę zawodową
- Osoby awansujące na wyższe stanowiska:
- Każdy, kto chce poprawić relacje biznesowe:

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

100

Forma prowadzenia usługi

zdalna

Liczba godzin usługi

40

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

# Cel

## Cel edukacyjny

Po zakończeniu szkolenia, uczestnicy będą

Identyfikować i stosować kluczowe elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej, aby ich przekaz był spójny i zrozumiały dla odbiorcy.

Aktywnie słuchać i zadawać trafne pytania, w celu pełnego zrozumienia perspektywy rozmówcy i budowania empatii.

Formułować komunikaty w sposób jasny, zwięzły i dopasowany do odbiorcy oraz kontekstu biznesowego, redukując ryzyko nieporozumień.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie złożoność procesu komunikacji biznesowej, w tym bariery komunikacyjne i ich wpływ na efektywność.	Uczestnik potrafi wymienić co najmniej 3-4 typowe bariery komunikacyjne w biznesie oraz wskazać ich potencjalne konsekwencje dla organizacji,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje znaczenie komunikacji werbalnej, niewerbalnej i pisemnej w budowaniu profesjonalnego wizerunku i relacji.	identyfikuje co najmniej 2-3 elementy komunikacji niewerbalnej, które wzmacniają lub osłabiają przekaz werbalny.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna techniki aktywnego słuchania, takie jak parafraza, klaryfikacja i odzwierciedlanie uczuć.	poprawnie zdefiniuje i opisuje zastosowanie każdej z wymienionych technik aktywnego słuchania	Test teoretyczny
Uczestnik posiada wiedzę na temat struktur i technik efektywnych prezentacji oraz prowadzenia spotkań biznesowych.	Przedstawia logiczną strukturę efektywnej prezentacji (np. wstęp, rozwinięcie, podsumowanie, wezwanie do działania) oraz wymieni co najmniej 3 techniki angażowania audytorium.	Test teoretyczny
Uczestnik zna różne style komunikacji i je identyfikuje u innych.	krótko opisuje co najmniej 2-3 różne style komunikacji (np. analityczny, ekspresyjny, wspierający) i podaje ich charakterystyczne cechy.	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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

## Moduł 0: Wprowadzenie i Rozpoczęcie Szkolenia

- **Cel:** Zapoznanie uczestnika z platformą, celami kursu i znaczeniem komunikacji biznesowej.
- **Zawartość:**
- Dlaczego komunikacja w biznesie jest kluczowa? prezentacja z infografikami i krótkimi studiami przypadku, pokazującymi wpływ komunikacji na sukces firm (nawiązanie do treści z sekcji "Wpływ na produktywność, morale, klientów, innowacyjność").
- **Pre-test / Ankieta oczekiwań** : Rozbudowany quiz samooceny umiejętności komunikacyjnych oraz pytania o indywidualne cele uczestnika wobec szkolenia.

## Moduł 1: Fundamenty Komunikacji Biznesowej

- **Cel:** Zrozumienie podstawowych modeli komunikacji, kluczowych elementów procesu oraz roli języka ciała.
- **Lekcja 1.1: Definicja i znaczenie komunikacji biznesowej**
  - **Zawartość:** Pogłębiona analiza definicji komunikacji jako narzędzia strategicznego. Rozbudowane przykłady i case studies z różnych branż ilustrujące wpływ na produktywność, morale, relacje z klientami/partnerami i innowacyjność.
- **Lekcja 1.2: Klasyczne i nowoczesne modele komunikacji**
  - **Zawartość:** Szczegółowe omówienie każdego modelu (Liniowy, Interakcyjny, Transakcyjny, Shannon-Weavera) Analiza roli szumu/zakłóceń w modelu Shannon-Weavera z przykładami (fizyczne, semantyczne, psychologiczne).
- **Lekcja 1.3: Elementy procesu komunikacji – rola Nadawcy i Odbiorcy**
  - **Zawartość:** Dogłębna analiza roli Nadawcy (jasność intencji, klarowność myśli, kodowanie) i Odbiorcy (dekodowanie, wpływ doświadczeń, nastawienia, kontekstu, empatia). Konkretnie techniki na poprawę po stronie obu ról.

## Moduł 2: Bariery i Rodzaje Komunikacji – Jak Komunikować Skutecznie

- **Cel:** Opanowanie technik minimalizowania barier i efektywnego wykorzystywania różnych rodzajów komunikacji.
- **Lekcja 2.1: Pełen przegląd barier w komunikacji i strategii ich przezwyciężania**
  - **Zawartość:** Rozszerzona analiza wszystkich typów barier (fizyczne, semantyczne, psychologiczne, organizacyjne) z licznymi przykładami i **praktycznymi strategiami ich przezwyciężania**. Skupienie na barierach psychologicznych (uprzedzenia, brak zaufania, lęk, różnice w stylach, zmęczenie) i organizacyjnych (hierarchia, przeciążenie).
- **Lekcja 2.2: Różne rodzaje komunikacji i ich optymalne zastosowanie**
  - **Zawartość:**
    - **Komunikacja werbalna (słowa i parawerbalika):** Pogłębienie roli tonu, intonacji, tempa, głośności. Ćwiczenia nagrywania głosu i jego analizy.
    - **Komunikacja niewerbalna (mowa ciała)**
    - **Komunikacja pisemna:** Praktyczne zasady tworzenia efektywnych e-maili, raportów, prezentacji (tekstowych) i wiadomości na komunikatorach. Skupienie na precyzji, przejrzystości, formalności i poprawności.

## Moduł 3: Wiadomość, Kanał i Informacja Zwrotna – Optymalizacja Przekazu

- **Cel:** Rozwinięcie umiejętności tworzenia jasnych wiadomości, świadomego wyboru kanałów i efektywnego zarządzania informacją zwrotną.
- **Lekcja 3.1: Formułowanie efektywnej wiadomości**
  - **Zawartość:** Tworzenia wiadomości: nacisk na zwięzłość, precyzję, kompletność, poprawność, uprzejmość, jasność i unikanie dwuznaczności.
- **Lekcja 3.2: Wybór odpowiedniego kanału komunikacji**

- **Zawartość:** Analiza kryteriów wyboru kanału (bogactwo informacji, szybkość, formalność, poufność). Studia przypadków na temat błędnego wyboru kanału i jego konsekwencji (np. przekazanie złej wiadomości e-mailem).
- **Lekcja 3.3: Informacja zwrotna – siła feedbacku**
  - **Zawartość:** Szczegółowe omówienie roli feedbacku (sprawdzenie zrozumienia, możliwość korekty, budowanie relacji, usprawnianie procesów). **Modele udzielania feedbacku (np. FUKO, STAR).** Techniki przyjmowania feedbacku.

#### Moduł 4: Podsumowanie i Dalsze Kroki

- **Cel:** Utrwalenie zdobytej wiedzy i umiejętności oraz zaplanowanie dalszego, indywidualnego rozwoju.
  - **Post-test / Plan rozwoju osobistego :** Test końcowy sprawdzający przyswojoną wiedzę i umiejętności.

## Aktywne Słuchanie i Zadawanie Pytań

#### Moduł 1: Aktywne Słuchanie – Podstawa Zrozumienia

- **Cel:** Zrozumienie istoty aktywnego słuchania, korzyści płynących z jego stosowania oraz opanowanie kluczowych technik.
- **Lekcja 1.1: Co to jest aktywne słuchanie?**
  - **Zawartość:** Definicja aktywnego słuchania.
    - Szczegółowe porównanie słuchania biernego i aktywnego z przykładami z życia biznesowego.
    - Elementy aktywnego słuchania (skupienie uwagi, zrozumienie treści, zrozumienie emocji, empatia).
- **Lekcja 1.2: Korzyści aktywnego słuchania w biznesie**
- **Zawartość:** Pogłębiona analiza wszystkich wymienionych korzyści (zaufanie, rozwiązywanie problemów, unikanie nieporozumień, budowanie relacji, efektywność współpracy, zrozumienie potrzeb klienta/pracownika, innowacyjność).

#### Lekcja 1.3: Techniki aktywnego słuchania w praktyce

- **Zawartość:** Szczegółowe omówienie i przykłady:
  - **Parafrazowanie i podsumowywanie:**
  - **Odzwierciedlanie uczuć:**
  - **Unikanie osądzania i przerywania:**
  - **Dopowiedzenia i prośby o doprecyzowanie:**
  - **Cisza w komunikacji**

#### Moduł 2: Sztuka Zadawania Pytań – Klucz do Informacji

- **Cel:** Opanowanie umiejętności zadawania różnych typów pytań w zależności od celu, z unikaniem pułapek.
- **Lekcja 2.1: Pytania otwarte vs. zamknięte – kiedy ich używać?**
  - **Zawartość:** Dokładne omówienie obu typów pytań, ich celów i zastosowań z rozbudowanymi przykładami.
- **Lekcja 2.2: Pytania pogłębiające i wyjaśniające**
  - **Zawartość:** Kiedy i jak stosować pytania pogłębiające i wyjaśniające, aby dotrzeć do sedna problemu, uzyskać więcej szczegółów i kontekstu. Wskazówki dotyczące formułowania tych pytań.
- **Lekcja 2.3: Pułapki do uniknięcia – pytania retoryczne i naprowadzające**
  - **Zawartość:** Szczegółowe omówienie pytań retorycznych i naprowadzających, dlaczego są pułapkami w komunikacji biznesowej i jak ich unikać. Przykłady "złych" pytań i ich lepszych, otwartych odpowiedników.

#### Moduł 3: Praktyka i Konsolidacja Umiejętności

- **Cel:** Utrwalenie zdobytej wiedzy
- **Lekcja 3.1: Scenki dialogowe – zastosowanie w praktyce**
  - **Zawartość:** Omówienie i zastosowanie wiedzy z całego modułu

#### Lekcja 3.2: test podsumowujący

## "Skuteczne Przekazywanie Informacji"

#### Moduł 1: Zasady Skutecznego Przekazywania Informacji

- **Cel:** Opanowanie zasad zwięzłości, struktury i dostosowania języka do odbiorcy.
- **Lekcja 1.1: Zasada "mniej znaczy więcej"**
  - **Zawartość:**
    - Szczegółowe omówienie syntezy informacji i filtrowania zbędnych danych.
    - Rozwinięcie tematu unikania żargonu i branżowego slangu (kiedy jest akceptowalny, a kiedy nie).

- Techniki eliminowania rozwlekłości, ćwiczenia z kondensowania tekstu.
- **Lekcja 1.2: Skuteczne struktury wiadomości**
  - **Zawartość:**
    - Metoda **PIR (Problem, Informacja, Rozwiązanie)**: Dogłębne omówienie z dodatkowymi przykładami z różnych branż.
    - **Wstęp-Rozwinięcie-Zakończenie (W-R-Z)**: Kiedy stosować, jak efektywnie budować każdą część.
    - **Metoda 5xW (Kto, Co, Kiedy, Gdzie, Dlaczego)**: Praktyczne zastosowania w szybkich komunikatach.
  - **Materiały:** Przykładowe schematy dla każdej struktury, ćwiczenia "Ułóż komunikat" (uczestnik układa zdania w odpowiedniej strukturze).

## Moduł 2: Komunikacja Niewerbalna w Praktyce

- **Cel:** Świadome wykorzystywanie własnej mowy ciała i interpretacja sygnałów niewerbalnych u innych.
- **Lekcja 2.1: Mowa Ciała – Co o nas mówi?**
  - **Zawartość:**
    - Szczegółowa analiza: postawa (otwarta/zamknięta), gesty (ich rodzaje i znaczenie, np. ilustrujące, regulujące), kontakt wzrokowy (budowanie zaufania, okazywanie uwagi, kontrola grupy), mimika (uniwersalne emocje).
    - Różnice kulturowe w mowie ciała (krótkie omówienie najważniejszych).
- **Lekcja 2.2: Świadoma kontrola mowy ciała**
  - **Zawartość:** Praktyczne wskazówki: przygotowanie ciała, postawa otwarta, umiarkowana i celowa gestykulacja, uśmiech, kontrola mimiki.
  - **Technika lustrzanego odbicia (mirroring):** Jak stosować subtelnie i etycznie.
- **Lekcja 2.3: Odczytywanie sygnałów niewerbalnych u innych**
  - **Zawartość:** Identyfikowanie sygnałów znużenia, niezgody/zamknięcia, zainteresowania/zaangażowania, zdenerwowania/lęku.
  - **Ważna zasada:** Interpretacja sygnałów w kontekście, szukanie wzorców, unikanie pojedynczych sygnałów.

## Moduł 3: Komunikacja Pisemna w Biznesie

- **Cel:** Opanowanie zasad tworzenia profesjonalnych e-maili, raportów i prezentacji oraz unikanie błędów językowych.
- **Lekcja 3.1: E-maile – zasady tworzenia profesjonalnych wiadomości**
  - **Zawartość:** Szczegółowe omówienie: temat (strategie pisania chwytliwych i informatywnych tematów), treść (struktura, zwięzłość, wypunktowania, zasada "jedna myśl"), podpis, załączniki (nazywanie, informowanie o nich), ton (formalność, uprzejmość, unikanie emotikon).
- **Lekcja 3.2: Raporty i Prezentacje**
  - **Zawartość:**
    - **Struktura:** Raporty (tytuł, spis treści, streszczenie, wstęp, metodologia, wyniki, wnioski, rekomendacje), Prezentacje (tytuł, agenda, wstęp, punkty, podsumowanie, wezwanie do działania, pytania).
    - **Język:** Precyzja, obiektywizm, konsekwencja.
    - **Wykorzystanie elementów wizualnych:** Kiedy używać wykresów, tabel, infografik, obrazów – zasady czytelności i efektywności.
    - **Zasada 10/20/30 Guy'a Kawasaki'ego:** Jak zastosować w praktyce.

## Moduł 4: Podsumowanie i Dalsze Kroki

- **Cel:** Utrwalenie zdobytej wiedzy i umiejętności oraz zaplanowanie dalszego rozwoju.
- **Zawartość:**
  - **Kluczowe wnioski i podsumowanie modułu :** Przypomnienie najważniejszych zasad efektywnego przekazywania informacji.
  - **Post-test / Plan rozwoju osobistego :** Krótki test sprawdzający przyswojoną wiedzę.

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 999,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 064,23 PLN
Koszt osobogodziny brutto	124,98 PLN
Koszt osobogodziny netto	101,61 PLN

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Dostęp do Platformy E-learningowej

### Warunki uczestnictwa

Dostęp do internetu przez laptopy komputery telefony z systemem Android i IOS

### Informacje dodatkowe

Usługa jest realizowana przy wykorzystaniu licencji e-LEA EnterPrise dofinansowanej w ramach projektu „Nowa perspektywa dla BUR” nr FERS.01.03-IP.09-0019/23.

## Warunki techniczne

### Wymagania dla użytkownika końcowego

- **System operacyjny:**
  - **Windows:** Zalecane są aktualne wersje, np. Windows 10, 11.
  - **macOS:** Aktualne wersje.
  - **Linux:** Dystrybucje takie jak Ubuntu Desktop.
  - **Urządzenia mobilne:** Systemy iOS (np. iOS 7 lub nowszy) oraz Android (np. Android 5.1.1 lub nowszy) są zazwyczaj wspierane przez aplikacje mobilne.
- **Przeglądarka internetowa:**
  - Najnowsze wersje popularnych przeglądarek: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge**. Należy upewnić się, że JavaScript i wyskakujące okna (pop-up windows) są włączone. Internet Explorer może nie wspierać wszystkich funkcji.
- **Łącze internetowe:**
  - **Szybkie i stabilne połączenie internetowe** jest kluczowe, szczególnie dla materiałów multimedialnych (video, audio) i interaktywnych elementów.
- **Sprzęt:**
  - **Procesor:** W zależności od wymagań kursów, zazwyczaj wystarcza standardowy procesor.
  - **Pamięć RAM:** Minimum 2 GB, ale zaleca się 4 GB lub więcej dla płynniejszego działania.
  - **Wolne miejsce na dysku:** Minimalna ilość miejsca na pliki tymczasowe i dane kursów (np. 2 GB).
  - **Rozdzielczość ekranu:** Minimum 1280x724 (lub podobna), zalecana wyższa, np. 1920x1080.

# Kontakt



**PIOTR PUCHALSKI**

**E-mail** [piotrpuchalski11@gmail.com](mailto:piotrpuchalski11@gmail.com)

**Telefon** (+48) 579 568 213