



ADAM SMEJA
"KEREL"

Brak ocen dla tego dostawcy

Zdrowy Rozwój – jak radzić sobie w trudnych sytuacjach

Numer usługi 2026/01/08/171832/3246395

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.03.2026 do 27.03.2026

3 148,80 PLN brutto

2 560,00 PLN netto

196,80 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	• Osoby pracujące z klientem (sprzedaż, infolinia, help desk, obsługa klienta po sprzedaży). • Osoby pracujące pod presją czasu i wyniku. • Osoby odczuwające brak motywacji i zaangażowania. • Osoby narażone na wypalenie zawodowe. • Osoby, które doświadczają problemów emocjonalnych lub psychospołecznych
Minimalna liczba uczestników	12
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	11-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

o Przygotowuje do radzenia sobie w sytuacjach trudnych, związanych z wyzwaniami dotyczącymi:

- obsługi klienta zewnętrznego
- współpracy z klientem wewnętrznym
- budowania relacji
- brania odpowiedzialności za cele i wyniki

- działania pod presją czasu
- zmian organizacyjnych (fuzje, przejęcia, restrukturyzacje, zmiany stanowiskowe)

o Przygotowuje do radzenia sobie ze stresem w miejscu pracy

o Przygotowuje do umiejętnego stosowania samopomocy (technik, metod) w celu przeciwdziałania problemom

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Efekt uczenia się – stosuje styl radzenia sobie w sytuacjach trudnych sprzyjający poczuciu dobrostanu i rezyliencji	• charakteryzuje style radzenia sobie w sytuacjach trudnych • wskazuje styl skoncentrowany na zadaniu jako użyteczny z perspektywy radzenia sobie w trudnych sytuacjach • identyfikuje style swoich rozmówców i reaguje na nie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Efekt uczenia się – stosuje techniki i metody redukujące stres	• charakteryzuje i wskazuje zdarzenia wymagające zastosowania technik i metod redukujących napięcie i stres • podaje przykłady technik i metod radzenia sobie w sytuacjach stresujących • na podstawie spisu technik i metod dobiera użyteczne z perspektywy otoczenia i sytuacji biznesowej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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:

- Podstawowe zagadnienia związane z teorią stresu i fizjologią emocji
- Podstawowe zagadnienia modelu Wymagania Zasoby Pracy (JDR – Bakker i Demerouti)
- Szczegółowe formy pracy z emocjami i stresem (cztery obszary: myśli, emocje, ciało, zachowania – kajzerka behawioralna)
- Mechanizmy i strategie radzenia sobie z emocjami i stresem
- Sposoby działania w tworzeniu relacji biznesowych
- Studium przypadków (rozemocjonowany klient, klient roszczeniowy, używanie zwrotów i zachowań społecznie nieakceptowanych, błędy w pracy, rutyna i powtarzalność, presja czasu i duża liczba obowiązków)
- Warsztaty praktyczne – Sposoby regulacji zachowania; Metody radzenia sobie ze stresem; Metody relaksacji i redukcji napięć w ciele, Techniki oddechowe, Techniki Mindfulness
- Dla lepszego przyswojenia i zastosowania w praktyce wiedzy wynikającej z programu szkolenia uczestnicy po pierwszym dniu szkolenia wypełnią kwestionariusz CISS czyli Coping Inventory for Stressful Situations, dzięki któremu zdiagnozują preferowany przez nich styl radzenia sobie ze stresem.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 148,80 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 560,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	196,80 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Konspekty ćwiczeń

Spis technik oddechowych

Spis taktyk i metod radzenia sobie w sytuacjach stresujących

Wyniki kwestionariusza CISS wraz z opisem strategii radzenia sobie ze stresem

Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Monika Piotrowska

E-mail biuro@kerel.com.pl

Telefon (+48) 502 651 478