

☐  
Możliwość dofinansowania

**Obsługa klienta (wewnętrznego i zewnętrznego) - zarządzanie stresem, trudne relacje**

Numer usługi 2026/01/09/177385/3249468



BESMARTER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

853,30 PLN

brutto

853,30 PLN

netto

53,33 PLN

brutto/h

53,33 PLN

netto/h

Włocławek

Usługa szkoleniowa

stacjonarna

## Informacje podstawowe

- Kategoria  
Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
- Identyfikatory projektów  
Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
- Grupa docelowa usługi

Szkolenie dla:

- - Przedsiębiorców\_czyn i właścicieli\_ek firm chcącym podnieść standardy obsługi klienta
  - Pracowników\_czek działów sprzedaży, obsługi klienta i marketingu, którzy\_e mają bezpośredni kontakt z klientem
  - Menedżerów\_ek zarządzających zespołami sprzedażowymi
- Minimalna liczba uczestników  
6
- Maksymalna liczba uczestników  
15
- Data zakończenia rekrutacji  
31-03-2026
- Forma prowadzenia usługi  
stacjonarna
- Liczba godzin usługi  
16
- Podstawa uzyskania wpisu do BUR  
Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie osób uczestniczących w praktyczne umiejętności budowania trwałych relacji z klientami, efektywnego diagnozowania ich potrzeb oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Uczestnicy\_czki poznają techniki aktywnego słuchania, asertywnej komunikacji oraz metody regulacji emocji własnych i rozmówcy.

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

Efekty uczenia się, kryteria weryfikacji i metody walidacji.

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
Poznanie mechanizmów budowania relacji i Analizy Transakcyjnej. Uczestnik zna zasady budowania kapitału w relacji oraz potrafi identyfikować "znaki rozpoznania" i mechanizmy kształtujące relacje z klientami (w tym regułę wzajemności).	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Nabycie umiejętności aktywnego słuchania i komunikacji. Uczestnik potrafi stosować narzędzia takie jak: pytania, parafraza, odzwierciedlanie oraz budować komunikaty typu JA, unikając barier komunikacyjnych.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętność diagnozowania potrzeb i motywów klienta. Uczestnik zna i stosuje Model Stanowisko-Kontekst-Interes, potrafi odróżnić potrzeby merytoryczne od psychologicznych oraz prowadzić rozmowy w duchu „win-win”.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Podniesienie kompetencji w zarządzaniu emocjami. Uczestnik zna techniki regulacji własnego napięcia oraz metody „koregulacji” emocji drugiej strony (w tym złości i lęku) w trudnych sytuacjach.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Poznanie technik asertywności i stawiania granic. Uczestnik potrafi zastosować algorytmy asertywnego stawiania granic w kontakcie z klientem agresywnym, roszczeniowym lub wulgarnym (z wykorzystaniem Okna Gordona).	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny
Nauczenie się prowadzenia trudnych rozmów (odmowa, roszczenia). Uczestnik zna algorytmy postępowania w przypadku odmowy współpracy, komunikowania trudnych decyzji oraz reagowania na atak personalny.	Pomyślne ukończenie testu pisemnego, w którym uczestnik demonstruje zrozumienie kluczowych pojęć i zasad.	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

### Dzień 1: Fundamenty relacji i skuteczna komunikacja

- ○ 07:30 – 08:30 | Powitanie, kontrakt, badanie potrzeb szkoleniowych.
- ○ 08:30 – 10:00 | **Budowanie relacji z klientem:** Mechanizmy kształtujące relację, Analiza Transakcyjna, "głody" i znaki rozpoznania.
- ○ 10:00 – 10:15 | Przerwa kawowa.
- ○ 10:15 – 12:00 | **Jak słuchać i jak mówić:** Narzędzia aktywnego słuchania (parafraza, dowartościowanie), komunikat typu JA, bariery komunikacyjne.
- ○ 12:00 – 12:30 | Przerwa obiadowa.

- o **12:30 – 13:30 | Potrzeby klienta:** Model Stanowisko-Kontekst-Interes, potrzeby merytoryczne vs psychologiczne.
- o **13:30 – 15:30 | Warsztat praktyczny:** Symulacje docierania do potrzeb na realnych przykładach uczestników.

## Dzień 2: Trudne sytuacje, emocje i asertywność

- o **07:30 – 08:30 | Radzenie sobie z klientem agresywnym:** Okno zachowań Gordona, interwencje stanowcze vs wspierające.
- o **08:30 – 10:00 | Trudne rozmowy:** Algorytmy asertywnego stawiania granic, reagowanie na przekraczanie granic i wulgaryzmy.
- o **10:00 – 10:15 | Przerwa kawowa.**
- o **10:15 – 12:30 | Emocje w relacji:** Koregulacja emocji, radzenie sobie z napięciem, złością i lękiem (własnym i klienta).
- o **12:30 – 13:30 | Zarządzanie trudną sytuacją biznesową:** Klient roszczeniowy, odmowa współpracy, komunikowanie trudnych decyzji.
- o **13:30 – 15:15 | Trening scenariuszowy:** Inscenizacje diagnostyczne i korekcyjne na forum (superwizja).
- o **15:15 – 15:30 | Podsumowanie, walidacja (test teoretyczny) i plan wdrożenia kompetencji.**

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 14

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Powitanie, kontrakt, badanie potrzeb szkoleniowych	MATEUSZ HAUK	12-05- 2026	07:30	08:30	01:00
2 z 14 Budowanie relacji z klientem	MATEUSZ HAUK	12-05- 2026	08:30	10:00	01:30
3 z 14 Przerwa kawowa	MATEUSZ HAUK	12-05- 2026	10:00	10:15	00:15
4 z 14 Jak słuchać i jak mówić: Narzędzia aktywnego słuchania	MATEUSZ HAUK	12-05- 2026	10:15	12:00	01:45
5 z 14 Przerwa obiadowa	MATEUSZ HAUK	12-05- 2026	12:00	12:30	00:30
6 z 14 Potrzeby klienta: Model Stanowisko-Kontekst-Interes	MATEUSZ HAUK	12-05- 2026	12:30	13:30	01:00
7 z 14 Warsztat praktyczny	MATEUSZ HAUK	12-05- 2026	13:30	15:30	02:00
8 z 14 Radzenie sobie z klientem agresywnym	MATEUSZ HAUK	13-05- 2026	07:30	08:30	01:00
9 z 14 Trudne rozmowy	MATEUSZ HAUK	13-05- 2026	08:30	10:00	01:30
10 z 14 Przerwa kawowa	MATEUSZ HAUK	13-05- 2026	10:00	10:15	00:15
11 z 14 Emocje w relacji	MATEUSZ HAUK	13-05- 2026	10:15	12:30	02:15
12 z 14 Zarządzanie trudną sytuacją biznesową	MATEUSZ HAUK	13-05- 2026	12:30	13:30	01:00
13 z 14 Trening scenariuszowy	MATEUSZ HAUK	13-05- 2026	13:30	15:15	01:45

<b>Przedmiot / temat</b>	<b>Prowadzący</b>	<b>Data realizacji zajęć</b>	<b>Godzina rozpoczęcia</b>	<b>Godzina zakończenia</b>	<b>Liczba godzin</b>
14 z 14 Podsumowanie i walidacja (test teoretyczny)	MATEUSZ HAUK	13-05-2026	15:15	15:30	00:15

## Cennik

### Cennik

- Rodzaj ceny  
Cena
- Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto  
853,30 PLN
- Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  
853,30 PLN
- Koszt osobogodziny brutto  
53,33 PLN
- Koszt osobogodziny netto  
53,33 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1  
1 z 1

### MATEUSZ HAUK

Trener biznesu, coach, doktor nauk społecznych w obszarze psychologii. Szkoleniami i rozwojem zajmuje się od 2005 roku. Posiada bogate doświadczenie w zakresie wspierania liderów i menedżerów na różnych poziomach organizacyjnych. Specjalizuje się w rozwoju umiejętności szefowskich, menedżerskich i liderkich, budowaniu i usprawnianiu pracy zespołów, rozwoju umiejętności psychospołecznych, zarządzaniu emocjami w pracy, pomocy w rozwiązywaniu trudnych sytuacji i wdrażaniu zmian, facylitacji i moderacji, działaniach ukierunkowanych na poprawę relacji w miejscu pracy przy równoczesnym zwiększaniu efektywności. Prowadzi szkolenia także w takich tematach, jak: dobrostan, well-being, przeciwdziałanie ryzykownym zjawiskom w miejscu pracy. Równoległe działa w obszarze badawczo-dydaktycznym, pełniąc rolę adiunkta w Instytucie Psychologii Uniwersytetu Łódzkiego.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W cenie szkolenia:

- Materiały szkoleniowe w formacie pdf
- Certyfikat
- Przerwy kawowe i obiad (2 dni)

-

## Adres

ul. Kawka 6

87-800 Włocławek  
woj. kujawsko-pomorskie

**Udogodnienia w miejscu realizacji usługi**

- Klimatyzacja
- Wi-fi

**Kontakt**

**MATEUSZ HAUK**

E-mail  
mateuszhauk07@gmail.com  
Telefon  
(+48) 792 171 716