



BESMARTER
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

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

Numer usługi 2026/01/12/177385/3252594

📍 Włocławek / stacjonarna
🏢 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 28.04.2026 do 28.08.2026

853,30 PLN brutto
853,30 PLN netto
53,33 PLN brutto/h
53,33 PLN netto/h

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	Metoda walidacji
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
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 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

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

Dzień 2: Trudne sytuacje, emocje i asertywność

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

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Powitanie, kontrakt, badanie potrzeb szkoleniowych	MATEUSZ HAUK	26-05-2026	07:30	08:30	01:00
2 z 14 Budowanie relacji z klientem	MATEUSZ HAUK	26-05-2026	08:30	09:30	01:00
3 z 14 Przerwa kawowa	MATEUSZ HAUK	26-05-2026	10:00	10:15	00:15
4 z 14 Jak słuchać i jak mówić: Narzędzia aktywnego słuchania	MATEUSZ HAUK	26-05-2026	10:15	12:00	01:45
5 z 14 Przerwa obiadowa	MATEUSZ HAUK	26-05-2026	12:00	12:30	00:30
6 z 14 Potrzeby klienta: Model Stanowisko-Kontekst-Interes	MATEUSZ HAUK	26-05-2026	12:30	13:30	01:00
7 z 14 Warsztat praktyczny	MATEUSZ HAUK	26-05-2026	13:30	15:30	02:00
8 z 14 Radzenie sobie z klientem agresywnym	MATEUSZ HAUK	27-05-2026	07:30	08:30	01:00
9 z 14 Trudne rozmowy	MATEUSZ HAUK	27-05-2026	08:30	10:00	01:30
10 z 14 Przerwa kawowa	MATEUSZ HAUK	27-05-2026	10:00	10:15	00:15
11 z 14 Emocje w relacji	MATEUSZ HAUK	27-05-2026	10:15	12:30	02:15
12 z 14 Trening scenariuszowy	MATEUSZ HAUK	27-05-2026	13:30	15:15	01:45
13 z 14 Podsumowanie i walidacja (test teoretyczny)	MATEUSZ HAUK	27-05-2026	15:15	15:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 14 Zarządzanie trudną sytuacją biznesową	MATEUSZ HAUK	27-06-2026	12:30	13:30	01:00

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 liderskich, 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.

Równolegle 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