



SYNERGIST
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ
★★★★★ 4,6 / 5
9 ocen

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

Numer usługi 2026/01/13/170636/3256288

📍 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.	Uczestnik potrafi określić i wyjaśnić model komunikacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Opisuje style komunikowania się (agresywny, uległy, manipulacyjny, asertywny) oraz identyfikuje przeszkody i zakłócenia w wymianie informacji.	Wskazuje odmienności pomiędzy poszczególnymi stylami komunikowania się.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Przyjmuje i udziela konstruktywną informację zwrotną podczas zajęć.	Kontroluje emocje w sytuacjach konfrontacyjnych i reaguje z szacunkiem dla innych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
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 kontr technik asertywnych.	Analizuje przykłady manipulacji i stosuje adekwatne kontr techniki.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Organizuje proces stawiania granic z uwzględnieniem szacunku dla siebie i innych.	Uczestnik definiuje i rozróżnia rodzaje granic oraz identyfikuje ich przekraczanie w przykładowych sytuacjach.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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 kontr techniki.

- Techniki manipulacyjne stosowane w komunikacji.
- Asertywne reakcje i kontr techniki

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: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Powitanie, przedstawienie celów szkolenia, integracja grupy	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	08:00	09:00	01:00
2 z 20 Mechanizm komunikacji interpersonalnej, kanały komunikacji	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	09:00	10:30	01:30
3 z 20 Przerwa	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 20 Style komunikacji (agresywny, uległy, manipulacyjny, asertywny)	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	10:45	12:15	01:30
5 z 20 Przerwa obiadowa	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	12:15	13:15	01:00
6 z 20 Bariery i zakłócenia w komunikacji	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	13:15	14:45	01:30
7 z 20 Samoocena stylu komunikacji uczestników	ALICJA ABDULLA	26-01-2026	14:45	16:00	01:15
8 z 20 Wprowadzenie do asertywności – definicja, znaczenie w pracy z klientem	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	08:00	09:30	01:30
9 z 20 Przerwa	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	09:30	10:00	00:30
10 z 20 Techniki asertywnej komunikacji: komunikat „ja”, metoda zdartej płyty, asertywna odmowa	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 20 Przerwa obiadowa	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	11:00	12:00	01:00
12 z 20 Udzielanie i przyjmowanie konstruktywnej informacji zwrotnej	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	12:00	13:30	01:30
13 z 20 Zarządzanie emocjami i stresem w kontakcie z klientem	ALICJA ABDULLA	27-01-2026	13:30	16:00	02:30
14 z 20 Rozpoznawanie technik manipulacyjnych w komunikacji z klientem	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	08:00	10:00	02:00
15 z 20 Przerwa	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	10:00	10:30	00:30
16 z 20 Kontr techniki asertywne w odpowiedzi na manipulację	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	10:30	12:00	01:30
17 z 20 Przerwa obiadowa	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	12:00	13:00	01:00
18 z 20 Stawianie granic – teoria i praktyka	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	13:00	14:30	01:30
19 z 20 Podsumowanie szkolenia, refleksja, indywidualne plany rozwojowe	ALICJA ABDULLA	28-01-2026	14:30	15:30	01:00
20 z 20 Walidacja	-	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. Współpracuję również bezpośrednio z właścicielami firm, wspierając je w procesach decyzyjnych dotyczących rozwoju przedsiębiorstwa. Realizuję indywidualne projekty doradcze obejmujące analizę sytuacji firmy, identyfikację barier wzrostu, wyznaczanie kierunków strategicznych oraz opracowanie rekomendacji rozwojowych. Posiadam praktyczne doświadczenie w pracy z biznesem oraz w doradztwie strategicznym na poziomie właścicielskim.

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

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.

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



Ewa Palarczyk

E-mail szkolenia@synergist.eu.com

Telefon (+48) 519 774 624