



Centrum
Biznesowych
Inspiracji Patrycja
Korpacka-Błaszczuk

★★★★★ 5,0 / 5

102 oceny

Masterclass komunikacji i odporności w kontaktach z klientami w branży finansowej

Numer usługi 2026/02/04/33629/3308404

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 21.04.2026 do 22.04.2026

3 111,90 PLN brutto

2 530,00 PLN netto

222,28 PLN brutto/h

180,71 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

DLA KOGO JEST TO SZKOLENIE?

1. Front-line & Customer Service (Obsługa Klienta Premium)

Dla osób, które są „twarzą” firmy i na co dzień zarządzają emocjami innych.

- **Dlaczego:** Program daje im narzędzia do deeskalacji konfliktów i ochrony własnych zasobów emocjonalnych, aby uniknąć wypalenia zawodowego.

2. Handlowcy i Doradcy Klienta (B2B i B2C)

Dla profesjonalistów, którzy nie tylko sprzedają produkt, ale budują długofalowe relacje oparte na zaufaniu.

- **Dlaczego:** Techniki „Lejka”, „Metoda Nurkowania” oraz „Pacing & Leading” pozwalają skrócić proces decyzyjny i domykać sprzedaż bez poczucia wywierania presji na klienta.

3. Specjaliści ds. Reklamacji i Windykacji

Dla osób pracujących w środowisku o najwyższym stopniu napięcia i agresji ze strony rozmówcy.

- **Dlaczego:** Moduł o asertywności i zarządzaniu stresem pozwala im utrzymać profesjonalną postawę („Tarczę”) nawet w sytuacjach ekstremalnych.

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji	20-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym tego szkolenia jest wyposażenie uczestników w zaawansowane kompetencje psychologiczne i komunikacyjne, które pozwolą im na zachowanie pełnego profesjonalizmu oraz skuteczności w relacjach z wymagającym klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza (Uczestnik zna): Mechanizmy neurobiologii (neurony lustrzane) i psychologii wpływu w relacjach. Różnice między asertywnością, agresją a manipulacją. Techniki deeskalacji emocji i zasady języka korzyści. Umiejętności (Uczestnik potrafi): Neutralizować manipulację i asertywnie stawiać granice (komunikat "Ja"). Badać potrzeby klienta techniką "Iejka" i "metodą nurkowania". Dostrajać komunikację (VAK) i głos do typu osobowości rozmówcy. Skutecznie zarządzać stresem i emocjami w sytuacjach kryzysowych. Kompetencje społeczne (Uczestnik jest gotów do): Budowania profesjonalnego wizerunku eksperta i partnera w biznesie. Brania odpowiedzialności za wynik i przebieg trudnej rozmowy. Świadomego unikania konfliktów przy jednoczesnym realizowaniu celów firmy.	Trening "Live Feedback". Każdy uczestnik przeprowadzi próbną rozmowę z innym pracownikiem w roli klienta. Kryterium sukcesu jest poprawne przejście przez wybraną przez trenera metodę bez wywołania postawy defensywnej u rozmówcy. Wartość weryfikowana: Jakość relacji (Miernik: Skala zaufania): Po ćwiczeniu „klient” ocenia na skali 1–5, w jakim stopniu odbiera rozmówcę (wynik min. 4/5 jest warunkiem zaliczenia).	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

Eksperski Program Rozwoju Kompetencji w Obsłudze i Relacjach z Klientem

DZIEŃ I: Psychologia Postawy i Mechanizmy Wpływu

Cel: Budowanie mentalnego fundamentu asertywności oraz opanowanie narzędzi perswazyjnych w relacjach z klientem.

Moduł I: Asertywność jako Strategia Profesjonalisty

- **Fundamenty asertywności:** Definicja i autodiagnoza w kontekście pracy z klientem.
- **Dynamika postaw:** Różnice między asertywnością a manipulacją, agresją i uległością – jak uniknąć roli ofiary lub agresora w procesie reklamacyjnym.
- **Weryfikacja postaw:** Badanie własnego poziomu asertywności oraz analiza rangi wrażliwości jako narzędzia budowania profesjonalnych relacji.

Moduł II: Techniki Pracy z „Trudnym” Rozmówcą

- **Narzędzia ochrony granic:** Praktyczne zastosowanie komunikatu „Ja”, wyrażanie własnej perspektywy i potrzeb w sposób niekonfrontacyjny.
- **Sztuka profesjonalnej odmowy:** Jak odmawiać w sposób szanujący klienta i chroniący interesy firmy.
- **Trening odporności na krytykę:** Stawianie granic agresywnym rozmówcom i zarządzanie zaskakującymi reakcjami klientów.
- **Metody deeskalacji:** Sposoby uspokajania emocji niezadowolonego i agresywnego kupującego.

Moduł III: Język Perswazji i Tarcza Antymanipulacyjna

- **Słowa, które mają moc:** Selekcja zwrotów o wysokiej skuteczności przekonywania i budowania wiarygodności.
- **Detekcja manipulacji:** Jak identyfikować próby nacisku ze strony klienta i wdrażać skuteczną obronę.
- **Mechanizmy wpływu:** Reguły i techniki wywierania wpływu (Cialdini i inni) w codziennej komunikacji biznesowej.
- **Pacing & Leading:** Techniki „dostrajania” i „prowadzenia” – dopasowanie wypowiedzi do profilu rozmówcy w celu realizacji celów biznesowych.
- **Model przetwarzania informacji:** Filtry informacyjne, selektywność uwagi i ich wpływ na odbiór komunikatu trenera/handlowca.

DZIEŃ II: Biologia Komunikacji i Strategie Operacyjne

Cel: Wykorzystanie komunikacji niewerbalnej, zaawansowane badanie potrzeb i mistrzowskie zarządzanie procesem reklamacji.

Moduł IV: Komunikacja Niewerbalna i Neurobiologia Zaufania

- **Spójność przekazu:** Rola mowy ciała w budowaniu profesjonalnego wizerunku eksperta.
- **Dostrajanie modeli świata:** Jak dopasować swój styl komunikacji do preferencji klienta (VAK: Wzrokowiec, Słuchowiec, Kinestetyk).
- **Neurony lustrzane w praktyce:** Budowanie błyskawicznego raportu poprzez podświadome dopasowanie zachowania do rozmówcy.

Moduł V: Warsztat Operacyjny – Zastrzeżenia i Reklamacje

- **Inżynieria Głosu:** Sposoby intonowania i modulowania wypowiedzi, które budują autorytet lub wygaszają konflikt.
- **Architektura Argumentacji:** Język korzyści w procesie reklamacji – jak pokazać nową perspektywę i podnieść rangę rozmówcy.
- **Zdania „Kojące”:** Werbalne bezpieczniki – sformułowania działające łagodząco w sytuacjach o wysokim napięciu emocjonalnym.

Moduł VI: Skuteczna Eksploracja Potrzeb i Technika Lejka

- **Procesy decyzyjne:** Znaczenie dążeń, wartości i potrzeb klienta w wyborze produktu/usługi.
- **Metoda Nurkowania:** Docieranie do sedna potrzeb klienta poprzez precyzyjną strukturę pytań.

- **Technika Lejka:** Strategiczne kierowanie pytaniami (od ogólnych do szczegółowych, hipotetycznych i sugestywnych) w celu uzyskania pożądanej odpowiedzi.

Moduł VII: Inteligencja Emocjonalna i Sytuacje Stresowe

- **Zarządzanie emocjami:** Szybkie i skuteczne techniki regulacji stanu emocjonalnego po trudnej interakcji (re-framing, techniki oddechowe).
- **Analiza Archetypów:** Identyfikacja własnych negatywnych wzorców komunikacyjnych i barier stojących na drodze do porozumienia bez konfliktów.
- **Podsumowanie i Walidacja:** Weryfikacja nabytych umiejętności (automatyczny test wiedzy teoretycznej).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 DZIEŃ I: Psychologia Postawy i Mechanizmy Wpływu	MARIUSZ BŁASZCZUK	21-04-2026	09:00	16:00	07:00
2 z 3 DZIEŃ II: Biologia Komunikacji i Strategie Operacyjne	MARIUSZ BŁASZCZUK	22-04-2026	09:00	15:45	06:45
3 z 3 Walidacja efektów kształcenia - test online	-	22-04-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 111,90 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 530,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	222,28 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

MARIUSZ BŁASZCZUK

Współwłaściciel firmy szkoleniowej Centrum Biznesowych Inspiracji. Dyrektor merytoryczny w firmie Brian Tracy International. Międzynarodowy, akredytowany trener biznesu Brian Tracy International, dyplomowany coach, mentor, praktyk „Kodu Emocji”, doświadczony handlowiec i manager.

Współautor książki (m.in. „Potęga biznesowych inspiracji. Zaprogramuj mózg na nowo”, którą wydał m.in. z Brianem Tracy oraz Michaeliem Tracy”), Autor wielu publikacji branżowych m.in. w magazynach „World Business Class Magazine”, „As Sprzedaży”, „Szef Sprzedaży”, „Tygrysu Biznesu”. Twórca licznych autorskich szkoleń z zakresu trenerstwa, sprzedaży, zarządzania, automotywacji i obsługi klienta.

Wykładowca uczelni wyższych (m.in. Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej SWPS), doradca i praktyk biznesu.

Prelegent wielu konferencji o tematyce rozwojowej, sprzedażowej, menedżerskiej, etc. Występował na 1 scenie m.in. z takimi osobami jak Brian Tracy, Kevin Hogan, Michael Tracy, Mateusz Grzesiak, Jacek Walkiewicz, Maciej Orłoś, Prof. Jerzy Bralczyk.

Posiada bogate doświadczenie biznesowe w pracy w międzynarodowych korporacjach. Kompetencje menedżerskie, sprzedażowe, negocjacyjne i trenerskie doskonalił pełniąc funkcje Kierownika, Dyrektora i Regionalnego Menedżera Sprzedaży (Detalicznej oraz Premium).

Wspólnie z zarządzanymi przez niego zespołami zajmował top-owe pozycje w ogólnopolskich rankingach sprzedażowych i jakościowych, o czym świadczą liczne dyplomy, statuetki i referencje.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Co uczestnicy otrzymają w ramach szkolenia?

Na zajęciach pojawi się pakiet narzędziowy, który sprawi, że wiedza nie zostanie w wirtualnej sali szkoleniowej, ale „pójdzie” z pracownikiem do biura:

1. Workbook:

- Podręcznik z teorią dodatkową w pigułce.

2. Gotowe Scenariusze i Skrypty Rozmów

3. Indywidualny Profil Komunikacyjny:

- Wnioski z ćwiczeń dotyczących mowy ciała i tonacji głosu – uczestnik dowie się, co powinien skorygować w swojej autoprezentacji.

4. Dostęp do „Banku Rozwiązań Konfliktów - stworzonego na zajęciach”:

- Zbiór opracowanych podczas warsztatu rozwiązań dla realnych problemów (case studies), z którymi borykają się uczestnicy w swojej codziennej pracy.

5. Certyfikat:

Informacje dodatkowe

Korzyści dla Uczestnika:

- **Zbudujesz „Tarczę”:** Przestaniesz brać do siebie ataki klientów. Nauczysz się rozpoznawać manipulację i neutralizować ją z profesjonalnym spokojem.
- **Zyskasz narzędzia wpływu:** Opanujesz język korzyści i techniki perswazji, które sprawią, że Twoje argumenty staną się dla klienta logiczne i atrakcyjne.
- **Skrócisz czas obsługi:** Dzięki „Technice Lejka” i „Metodzie Nurkowania” szybciej dowiesz się, czego naprawdę chce klient, unikając zbędnych nieporozumień.
- **Zadbaj o swój dobrostan:** Nauczysz się błyskawicznie resetować stres po trudnej rozmowie, dzięki czemu nie będziesz „przenosić” emocji z pracy do domu.
- **Podniesiesz swój profesjonalizm:** Twoja komunikacja (głos, słowa, gesty) stanie się spójnym narzędziem budowania zaufania, co przełoży się na lepsze wyniki i mniej konfliktów.

Adres

ul. Marszałkowska 126

00-008 Warszawa

woj. mazowieckie

Advicero Nexia

Lokalizacja: Centrum Marszałkowska

Adres: Marszałkowska 126, 00-008 Warszawa

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Patrycja Korpacka-Błaszczuk

E-mail info@patrycjakorpacka.pl

Telefon (+48) 502 517 417