



Poligon szkoleniowy: Profesjonalna obsługa trudnego Klienta

Numer usługi 2026/02/10/16979/3321046

3 500,00 PLN brutto

3 500,00 PLN netto

218,75 PLN brutto/h

218,75 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

EKO-ENERGO
PROJEKT Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

111 ocen

📍 Częstochowa / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 07.04.2026 do 08.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Grupę docelową stanowią pracownicy Działu Sprzedaży oraz Działu Obsługi Klienta.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	20-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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

Celem szkolenia jest rozwój zaawansowanych umiejętności związanych z obsługą klienta, dzięki którym uczestnicy będą skutecznie realizowali cele Działów: Sprzedaży oraz Obsługi Klienta.

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
<p>Stosuje znajomość metaprogramów podczas rozmowy z klientem: Kryteria weryfikacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rozpoznaje metaprogram w przykładowej wypowiedzi klienta - Wskazuje przykładowe metaprogramy <p>Stosuje techniki lingwistyczne Kryteria weryfikacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Podaje dwa przykłady (konkretne wypowiedzi) technik lingwistycznych - Rozróżnia poszczególne techniki lingwistyczne <p>Stosuje techniki radzenia sobie z trudnymi gramami klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wymienia minimum trzy techniki radzenia sobie z krytyką - Rozróżnia poszczególne techniki radzenia sobie z trudnymi gramami klienta <p>Aktywnie buduje relacje podczas rozmowy z klientem Kryteria weryfikacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wymienia korzyści wynikające z budowania relacji - Rozróżnia poszczególne techniki budowania relacji 	<p>Wyniki testów.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

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

Moduł I: ROZPOCZĘCIE SZKOLENIA / 0,5 h

Oczekiwania i obawy

Zawarcie kontraktu

Agenda

Organizacja szkolenia

Moduł II: OBSŁUGA KLIENTA – WPROWADZENIE / 1,5 h

Znaczenie obsługi klienta

Doskonała obsługa klientów - co powoduje zadowolenie klienta

Efektywny pracownik działu obsługi Klienta – cechy

Etapy obsługi Klienta

Podstawowe wymiary obsługi trudnego Klienta: komunikacja, relacja, problem

Moduł III: PROBLEM / 2 h

Identyfikacja potrzeb Klienta

Przedstawienie sposobu rozwiązania problemu

Wyjaśnianie zastrzeżeń

Zamykanie procesu obsługi Klienta

Moduł IV: KOMUNIKACJA ORAZ BUDOWANIE RELACJI W OBSŁUDZE

KLIENTA / 2 h

Definicja oraz znaczenie komunikacji

Chwasty językowe

Jakie pytania stosować i jakich unikać?

Metaprogramy

Wybrane techniki lingwistyczne (m. in. techniki obrony ceny)

Perswazyjne budowanie relacji

Moduł V: OBSŁUGA KLIENTA PRZEZ TELEFON / 2 h

Zalety i wady kontaktu telefonicznego

Lęk / opór przed kontaktem telefonicznym – przyczyny, techniki pokonywania oporu.

Najważniejsze zasady prowadzenia rozmów telefonicznych

Analiza przykładowych rozmów

Moduł VI: RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM / 6 h

Radzenie sobie z trudnym klientem – wskazówki ogólne

Niepożądane sformułowania

Typologia zachowań trudnych Klientów

Formuła PREZENTU – postępowanie wobec reklamacji Klienta

Asertywność w obsłudze klienta

Jak przekazać trudną decyzję, jak odmówić klientowi

Reakcja na krzyk / agresję Klienta - asertywne stawianie granic

Klient Krytykujący / Ekspert / Wymagający – techniki reagowania

Reagowanie na klientów: Klient Gaduła, Zdekoncentrowany, Laik

Moduł VII: RADZENIE SOBIE ZE STRESEM

W OBSŁUDZE TRUDNEGO KLIENTA / 1,5 h

Czym jest stres?

Objawy długotrwałego stresu

Mechanizmy destruktywnego myślenia

Mój stres – diagnoza poziomu odczuwanego stresu oraz konsekwencji zdrowotnych odczuwanego stresu

Sprzyjające zdrowiu nawyki

Techniki relaksacyjne

Techniki poznawcze

Moduł VIII: PODSUMOWANIE SZKOLENIA / 0,5 h

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Moduł I: ROZPOCZĘCIE SZKOLENIA / 0,5 h	TOMASZ PIELICHOWSKI	07-04-2026	08:00	08:30	00:30
2 z 8 Moduł II: OBSŁUGA KLIENTA – WPROWADZENIE / 1,5 h	TOMASZ PIELICHOWSKI	07-04-2026	08:30	10:00	01:30
3 z 8 Moduł III: PROBLEM / 2 h	TOMASZ PIELICHOWSKI	07-04-2026	10:00	12:00	02:00
4 z 8 Moduł IV: KOMUNIKACJA ORAZ BUDOWANIE RELACJI W OBSŁUDZE KLIENTA / 2 h	TOMASZ PIELICHOWSKI	07-04-2026	12:00	14:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 8 Moduł V: OBSŁUGA KLIENTA PRZEZ TELEFON / 2 h	TOMASZ PIELICHOWSKI	07-04-2026	14:00	16:00	02:00
6 z 8 Moduł VI: RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM / 6 h	TOMASZ PIELICHOWSKI	08-04-2026	08:00	10:00	02:00
7 z 8 Moduł VII: RADZENIE SOBIE ZE STRESEM W OBSŁUDZE TRUDNEGO KLIENTA / 1,5 h	TOMASZ PIELICHOWSKI	08-04-2026	14:00	15:30	01:30
8 z 8 Moduł VIII: PODSUMOWANIE SZKOLENIA / 0,5 h	TOMASZ PIELICHOWSKI	08-04-2026	15:30	16:00	00:30

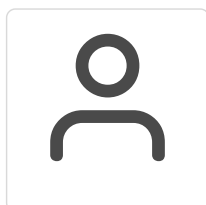
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	218,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	218,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

TOMASZ PIELICHOWSKI

Tomasz Pielichowski – Trener biznesu, psycholog.

Od 2007 roku prowadzi szkolenia m. in. z zakresu: zarządzania zespołem, komunikacji, negocjacji,

sprzedaży, obsługi klienta, kreatywności, budowania zespołów. Do tej pory zrealizował ponad 7 100 godzin szkoleń.

Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania (Stowarzyszenie Konsultantów i Trenerów Zarządzania MATRIK), psycholog - Uniwersytet Jagielloński, mgr - Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Certyfikat oraz licencja: Master Praktyk Programowania Neurolingwistycznego (Stowarzyszenie Trenerów NLP w Polsce oraz Małopolski Instytut NLP).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiał dla uczestników: Skrypt z zajęć, testy, zadania, notatnik, długopis. Po zakończeniu usługi każdy uczestnik otrzyma certyfikat.

Adres

ul. Boya-Żeleńskiego 12
42-200 Częstochowa
woj. śląskie

Sala konferencyjna Hotelu Złote Arkady.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Szymon Skowronek

E-mail szkolenia@eko-energoprojekt.pl

Telefon (+48) 343 871 547