



MEETING ANETA
ROPEK

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie: Obsługa trudnego Klienta

Numer usługi 2026/02/16/200016/3338788

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 18.05.2026 do 19.05.2026

2 160,00 PLN brutto

2 160,00 PLN netto

135,00 PLN brutto/h

135,00 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla osób, które w swojej pracy mają bezpośredni kontakt z klientami i chcą zwiększyć skuteczność komunikacji w trudnych sytuacjach.

W szczególności warsztat rekomendowany jest dla:

- pracowników obsługi klienta w punktach stacjonarnych, call center i działach reklamacji,
- handlowców i doradców klienta,
- specjalistów ds. sprzedaży i obsługi posprzedażowej,
- pracowników działów technicznych i serwisowych mających kontakt z klientem,
- menedżerów i kierowników zespołów obsługi klienta,
- osób pracujących w recepcjach, sekretariatach i działach wsparcia,
- wszystkich pracowników, którzy w swojej pracy spotykają się z trudnymi rozmowami, reklamacjami lub emocjonalnymi klientami.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

12

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

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 usługi szkoleniowej jest rozwinięcie u uczestników umiejętności profesjonalnej obsługi trudnych klientów, tak aby samodzielnie rozpoznawali emocje i potrzeby klienta, stosowali techniki konstruktywnej komunikacji, zarządzali własnymi emocjami, skutecznie reagowali na zastrzeżenia i zachowania problemowe oraz budowali długotrwałe, pozytywne relacje oparte na zaufaniu i profesjonalizmie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje psychologiczne mechanizmy i czynniki wpływające na zachowania trudnych klientów	Wskazuje przyczyny trudnych zachowań klientów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Charakteryzuje typy trudnych klientów oraz ich potrzeby	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Analizuje emocje klienta i dobiera adekwatne reakcje komunikacyjne	Rozpoznaje emocje klienta na podstawie sygnałów werbalnych i niewerbalnych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Stosuje techniki odpierania zastrzeżeń w zależności od rodzaju zgłoszenia (skarga, wątpliwość, brak danych).	Analiza dowodów i deklaracji
Wdraża techniki zarządzania własnymi emocjami w sytuacjach trudnych	Stosuje techniki oddechowe, relaksacyjne i metody redukcji stresu podczas kontaktu z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Tworzy indywidualny plan radzenia sobie ze stresem w pracy z wymagającymi klientami	Analiza dowodów i deklaracji
Stosuje techniki konstruktywnej komunikacji w rozmowie z trudnym klientem	Wykorzystuje aktywne słuchanie, parafrazowanie i pytania otwarte w celu zrozumienia potrzeb klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dobiera język neutralny i pozytywny, aby zapobiegać eskalacji konfliktu	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje pozytywne relacje z klientami poprzez proaktywne działania i konstruktywne zamykanie rozmów	Stosuje techniki wzmacniania zaufania klienta, w tym informowanie o podjętych działaniach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
		Analiza dowodów i deklaracji
	Tworzy plan działań proaktywnych zapobiegających sytuacjom konfliktowym	Analiza dowodów i deklaracji
Doskonali postawę empatii, cierpliwości i profesjonalizmu w kontakcie z trudnym klientem	Wykazuje gotowość do zachowania spokoju i szacunku niezależnie od emocji klienta	Analiza dowodów i deklaracji
	Respektuje zasady etycznej i odpowiedzialnej komunikacji w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Analiza dowodów i deklaracji

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

Wprowadzenie do szkolenia

Prezentacja trenera, krótka prezentacja grupy i ich oczekiwań, ustalenie zasad obowiązujących w trakcie szkolenia.

Wprowadzenie do psychologii trudnego klienta

- Co sprawia, że klient staje się „trudny” – najczęstsze przyczyny i czynniki wpływające na zachowania klientów (np. stres, frustracja, niezadowolenie).
- Błąd atrybucji w sytuacjach trudnych i problemowych.

- Typowe zachowania klienta w sytuacjach trudnych i problemowych.
- Sposób komunikacji z klientem oraz typologia klientów.
- Identyfikacja typów klientów oraz ich potrzeb, przy użyciu scenek sytuacyjnych i ćwiczenia praktyczne.

Rozpoznawanie emocji klienta

- Identyfikacja emocji klienta w rozmowie – dlaczego jest to kluczowe dla efektywnej obsługi.
- Jak odczytywać emocje niewerbalne i werbalne, aby lepiej zrozumieć intencje klienta.
- Typowe błędy w komunikacji z „trudnym” klientem oraz rodzaje zastrzeżeń Klienta jak: wada, skarga, wątpliwość, nieporozumienie, brak danych.
- Techniki odpierania zastrzeżeń

Umiejętność zarządzania emocjami i zachowanie profesjonalizmu

- Zarządzanie własnymi emocjami i techniki kontroli nad emocjami w trudnych sytuacjach.
- Techniki oddychania i relaksacji, które pomagają zachować spokój i koncentrację.
- Radzenie sobie z presją i stresem i szybkie metody redukcji stresu w miejscu pracy.
- Tworzenie własnego planu radzenia sobie ze stresem podczas obsługi wymagających klientów.
- Trening relaksacji wspierające właściwy odpoczynek po „trudnym” dniu.

Skuteczna komunikacja z trudnym klientem

- Techniki aktywnego słuchania i rola aktywnego słuchania w obsłudze klienta.
- Rozróżnianie faktów od emocjonalnych wypowiedzi.
- Jak wyrażać zainteresowanie i zrozumienie, co zmniejsza napięcie.
- Używanie języka konstruktywnej komunikacji: język neutralny i pozytywny – jak unikać eskalacji konfliktu.
- Znaczenie słów, które pomagają budować atmosferę zaufania.
- Techniki parafrazowania i zadawania pytań otwartych, aby upewnić się, że rozumiemy jego potrzeby.
- Jak zadawać pytania, które pomagają rozwiązać problem bez eskalacji emocji.

Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie sytuacjami kryzysowymi

- Strategie i metody rozwiązywania konfliktów w relacji z klientem (np. metoda „win-win”).
- Jak przekierowywać rozmowę na konkretne rozwiązania, unikając eskalacji sporu.
- Technika deeskalacji, czyli jak rozbrajać napięcie w rozmowie i kierować uwagę klienta na rozwiązania.
- Użycie tonu głosu i języka ciała do obniżenia napięcia.
- Radzenie sobie z roszczeniami i skargami czyli jak reagować na reklamację i wymagania klienta zachowując profesjonalizm.
- Tworzenie planu działania na sytuacje kryzysowe w obsłudze klienta.
- Postawa asertywna oraz obrona przed krytyką podczas rozmowy z klientem.
- Zachowanie w trakcie reakcji na osobiste ataki ze strony klienta
- Zachowania i asertywne i stawianie granic w sytuacjach trudnych i problemowych.
- Jak asertywnie odmawiać klientowi zachowując relacje?
- Styl rozmowy z klientem i znaczenie osobistego zaangażowania w kontakcie z klientem.

Obsługa „trudnego” Klient i budowanie długotrwałych relacji i pozytywnego wizerunku

- Podejście proaktywne do klienta czyli jak wyprzedzać potrzeby klienta, co pomaga unikać sytuacji konfliktowych.
- Budowanie pozytywnych doświadczeń, które przekładają się na lojalność klientów.
- Umiejętność zamykania trudnych rozmów i techniki konstruktywnego zamykania rozmów.
- Wzmacnianie zaufania klienta poprzez informowanie o podjętych działaniach.
- Lista indywidualnych zadań do pracy po szkoleniu.

WALIDACJA

Zadanie praktyczne - zastosowanie umiejętności i wiedzy zdobytej podczas szkolenia

(praca indywidualna – Analiza dowodów i deklaracji)

TEST (test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie)

Zakończenie i podsumowanie szkolenia

uczestnicy omawiają dobre praktyki i działania wdrożeniowe wynikające ze szkolenia, wypełniają ankietę poszkoleniową.

Szkolenie adresowane jest do osób, które w swojej pracy mają bezpośredni kontakt z klientami i chcą zwiększyć skuteczność komunikacji w trudnych sytuacjach.

Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem w zakresie szkolenia, aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej.

Warunki organizacyjne

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia są realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Praca podczas szkolenia możliwa jest:

- indywidualnie,
- w parach,
- w grupach (rozmiar grup określa każdorazowo trener) – w zależności od zadanego podczas warsztatów ćwiczenia.

Walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o:

- test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie za pomocą narzędzi cyfrowych,
- wywiad swobodny – wykonany za pomocą narzędzi cyfrowych, a ocenionego przez walidatora (zebrane wyniki zostaną przesłane do walidatora drogą elektroniczną)
- analiza dowodów i deklaracji - zadanie praktyczne wykonane na zakończenie szkolenia, a ocenionego przez walidatora (zadania wykonane przez uczestników, zebrane przez trenera i przesłane do walidatora drogą elektroniczną)

Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie.

Przyjęte metody walidacji w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarach: wiedza, umiejętności i kompetencji społecznych

Godziny:

Szkolenie (16h zegarowych) składa się z 13 godz. zajęć praktycznych oraz 3 godz. zajęć teoretycznych. Szczegółowy plan zajęć znajduje się w harmonogramie.

Usługa jest realizowana i rozliczana w godzinach zegarowych (60 min.). Harmonogram uwzględnia przerwy (2 x 15 minut/ 1 dzień) rozliczane w ramach szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Wprowadzenie do szkolenia	Aneta Ropek	18-05-2026	09:00	09:15	00:15
2 z 15 Wprowadzenie do psychologii trudnego klienta	Aneta Ropek	18-05-2026	09:15	11:15	02:00
3 z 15 Przerwa	Aneta Ropek	18-05-2026	11:15	11:30	00:15
4 z 15 Rozpoznawanie emocji klienta	Aneta Ropek	18-05-2026	11:30	13:30	02:00
5 z 15 Przerwa	Aneta Ropek	18-05-2026	13:30	13:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 15 Umiejętność zarządzania emocjami i zachowanie profesjonalizmu	Aneta Ropek	18-05-2026	13:45	15:45	02:00
7 z 15 Skuteczna komunikacja z trudnym klientem cz.1	Aneta Ropek	18-05-2026	15:45	17:00	01:15
8 z 15 Skuteczna komunikacja z trudnym klientem cz.2	Aneta Ropek	19-05-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 15 Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie sytuacjami kryzysowymi	Aneta Ropek	19-05-2026	10:30	12:30	02:00
10 z 15 Przerwa	Aneta Ropek	19-05-2026	12:30	12:45	00:15
11 z 15 Klient i budowanie długotrwałych relacji i pozytywnego wizerunku	Aneta Ropek	19-05-2026	12:45	15:15	02:30
12 z 15 Przerwa	Aneta Ropek	19-05-2026	15:15	15:30	00:15
13 z 15 WALIDACJA Zadanie praktyczne - zastosowanie umiejętności i wiedzy zdobytej podczas szkolenia (praca indywidualna – Analiza dowodów i deklaracji)	Aneta Ropek	19-05-2026	15:30	16:30	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 15 WALIDACJA TEST (test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie)	Aneta Ropek	19-05-2026	16:30	16:45	00:15
15 z 15 Zakończenie i podsumowanie szkolenia	Aneta Ropek	19-05-2026	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 160,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 160,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	135,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	135,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Aneta Ropek

Mentorka kadry zarządzającej, trenerka biznesu i ekspertka rozwoju kompetencji menedżerskich. Praktyk sprzedaży i zarządzania z wieloletnim doświadczeniem w różnych kulturach organizacyjnych. Coach, mediator i konsultantka wspierająca liderów w budowaniu zespołów, podnoszeniu efektywności i rozwijaniu umiejętności społecznych. Certyfikowana trenerka zarządzania zmianą, konsultantka narzędzi psychometrycznych Mindsonar i AQR. Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń obejmujące minimum 120 godzin w ostatnich 36 miesiącach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy podczas szkolenia otrzymają:

- Prezentacje (materiały autorskie trener) w PDF dotyczące zagadnień poruszanych podczas szkolenia

Informacje dodatkowe

- Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej zostanie potwierdzony raportem z logowania
- Warunkiem otrzymania Zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz uzyskanie pozytywnego wyniku z walidacji efektów uczenia.
- Karta usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

PODSTAWA ZWOLNIENIA Z VAT:

Podstawa prawna zwolnienia to art.43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054, z późn. zm.) w zw. z § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 roku w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z dnia 31 grudnia 2013 r. Poz. 1722).

Warunki techniczne

Warunki techniczne szkolenia na platformie TEAMS. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania TEAMS. Szkolenie dostępne przez przeglądarkę.

1. Sprzęt komputerowy:

- Wymagany komputer PC lub Mac lub tablet z dostępem do Internetu.
- Procesor: Minimalnie jednordzeniowy 1 GHz, zalecany dwurdzeniowy 2 GHz lub lepszy (np. Intel i3/i5/i7 lub AMD ekwiwalent).
- Pamięć RAM: Minimalnie 2 GB, zalecane 4 GB lub więcej
- System operacyjny: Windows 7 lub nowszy, macOS 10.10 lub nowszy, Linux, iOS, Android

2. Przeglądarka internetowa:

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

3. Stabilne połączenie internetowe:

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach wideo.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.

4. Dźwięk i video:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Konieczne jest posiadanie kamery internetowej, umożliwiającej przeprowadzenie monitoringu realizacji usług szkoleniowych
- Zalecane: sprawdzenie działania dźwięku i video przed rozpoczęciem szkolenia

5. Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu online

- Link jest ważny w godzinach szkolenia.

Kontakt

ANETA ROPEK

E-mail anetajoanna77@gmail.com



Telefon (+48) 513 820 285