

OGARNIJ.TO PIOTR
PAWELEC

★★★★★ 5,0 / 5

863 oceny

**Szkolenie Relacje biznesowe bez ryzyka -
Prawa pracownika i właściciela firmy w
relacjach z klientem**

Numer usługi 2026/02/18/124056/3344455

📍 Szczecin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 27 h

📅 14.03.2026 do 15.03.2026

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

185,19 PLN brutto/h

185,19 PLN netto/h

115,83 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

Szkolenie „**Relacje biznesowe bez ryzyka – Prawa pracownika i właściciela firmy w relacjach z klientem**” przeznaczone jest dla osób, które chcą łączyć profesjonalną obsługę klienta z bezpieczeństwem prawnym i wizerunkowym firmy:

- **Właściciele firm i menedżerowie** – odpowiedzialni za organizację pracy, procedury obsługi klienta oraz minimalizację ryzyka konfliktów i sporów prawnych.
- **Pracownicy front-office i osoby bezpośrednio obsługujące klienta** – chcący poznać swoje prawa, granice odpowiedzialności oraz nauczyć się skutecznie i bezpiecznie reagować w trudnych sytuacjach.
- **Specjaliści działów sprzedaży i obsługi klienta** – pragnący podnieść kompetencje w zakresie komunikacji, radzenia sobie z trudnymi klientami oraz ochrony swoich praw i interesów firmy.
- **Pracownicy i właściciele firm usługowych** (branża edukacyjna, beauty, gastronomia, handel i inne) – którzy chcą łączyć wysoką jakość obsługi z przestrzeganiem przepisów prawa i procedur wewnętrznych.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

14

Data zakończenia rekrutacji

13-03-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

27

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 wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętności niezbędne do bezpiecznego i profesjonalnego prowadzenia relacji z klientem, z zachowaniem praw pracownika i właściciela firmy oraz ochroną interesów firmy. Uczestnicy poznają prawa i procedury obowiązujące w sytuacjach trudnych i konfliktowych oraz metody minimalizacji konsekwencji prawnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje przepisy prawa dotyczące pracownika i właściciela w kontaktach z klientem	Buduje relacje z klientem zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami firmy	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Realizuje swoje obowiązki wobec klienta	Działa zgodnie z obowiązkami wynikającymi z procedur i regulaminów firmy	Test teoretyczny
Wyznacza granice odpowiedzialności pracownika i właściciela wobec klienta	Działa w sposób zgodny z obowiązkami pracownika i firmy, nie przekraczając ich zakresu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wdraża procedury ochrony prawnej i wizerunkowej firmy	Stosuje procedury firmy w sytuacjach trudnych i konfliktowych z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zarządza kontaktami z trudnymi klientami i w sytuacjach konfliktowych	Komunikuje się w sposób profesjonalny, ograniczając eskalację konfliktu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wyznacza granice profesjonalnej obsługi klienta	Określa, jakie działania są dopuszczalne dla pracownika i firmy w kontaktach z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Minimalizuje skutki prawne w sytuacjach spornych z klientem	Podejmuje działania, które chronią prawa i interesy pracownika oraz firmy	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

Relacje biznesowe bez ryzyka - Prawa pracownika i właściciela firmy w relacjach z klientem

DZIEŃ I - Granice prawne i kompetencyjne w relacjach z klientem

- Prawa pracownika w kontakcie z klientem - Bezpieczeństwo pracy, ochrona godności, prawo odmowy wykonania usługi oraz granice odpowiedzialności wobec klienta.
- Zakres kompetencji i odpowiedzialności pracownika - Decyzyjność, przekroczenie uprawnień, odpowiedzialność materialna, działanie pod presją klienta – warsztat sytuacyjny.
- Odpowiedzialność właściciela firmy za relacje z klientem - Odpowiedzialność cywilna, znaczenie procedur i dokumentacji, minimalizacja ryzyka sporów – analiza przypadku.
- Mobbing i agresja ze strony klienta - Rozpoznawanie przemocy psychicznej, presji i manipulacji oraz reakcja pracodawcy – warsztat asertywności.
- Case study „Trudny klient” - Symulacje sytuacji konfliktowych z omówieniem reakcji i konsekwencji prawnych.

DZIEŃ II - Ochrona firmy, pracownika i reputacji w sytuacjach konfliktowych

- Procedury postępowania w sytuacjach trudnych - Odmowa obsługi, przerwanie wykonywania usługi, dokumentowanie incydentów – warsztat tworzenia procedury.
- Odpowiedzialność za szkody i ochrona reputacji - Szkody materialne i wizerunkowe, dowody w sporze, zabezpieczenie interesów firmy.
- Deeskalacja konfliktu w praktyce - Techniki obniżania napięcia i kontrolowania rozmowy – intensywny trening komunikacyjny.
- Budowanie systemu bezpieczeństwa relacji biznesowych - Polityka zero tolerancji, zgłaszanie incydentów, wsparcie pracownika – praca projektowa.
- Zintegrowana symulacja kryzysowa - Kompleksowy przypadek klient–firma z analizą decyzji i reakcji.
- Walidacja– test teoretyczny z wynikiem generowanymi automatycznie

Usługa realizowana jest w przeliczeniu na godziny dydaktyczne, 1h dydaktyczna = 45min.

Przerwy są wliczone w harmonogram szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Prawa pracownika w kontakcie z klientem - Bezpieczeństwo pracy, ochrona godności, prawo odmowy wykonania usługi oraz granice odpowiedzialności wobec klienta.	-	14-03-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 19 Przerwa higieniczna	-	14-03-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 19 Zakres kompetencji i odpowiedzialności pracownika - Decyzyjność, przekroczenie uprawnień, odpowiedzialność materialna, działanie pod presją klienta – warsztat sytuacyjny	-	14-03-2026	10:45	12:30	01:45
4 z 19 Przerwa obiadowa	-	14-03-2026	12:30	13:00	00:30
5 z 19 Odpowiedzialność właściciela firmy za relacje z klientem - Odpowiedzialność cywilna, znaczenie procedur i dokumentacji, minimalizacja ryzyka sporów – analiza przypadku.	-	14-03-2026	13:00	14:30	01:30
6 z 19 Przerwa higieniczna	-	14-03-2026	14:30	14:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 19 Mobbing i agresja ze strony klienta - Rozpoznawanie przemocy psychicznej, presji i manipulacji oraz reakcja pracodawcy – warsztat asertywności.	-	14-03-2026	14:45	16:30	01:45
8 z 19 Przerwa higieniczna	-	14-03-2026	16:30	16:45	00:15
9 z 19 Case study „Trudny klient” - Symulacje sytuacji konfliktowych z omówieniem reakcji i konsekwencji prawnych.	-	14-03-2026	16:45	19:00	02:15
10 z 19 Procedury postępowania w sytuacjach trudnych - Odmowa obsługi, przerwanie wykonywania usługi, dokumentowanie incydentów – warsztat tworzenia procedury.	-	15-03-2026	09:00	10:30	01:30
11 z 19 Przerwa higieniczna	-	15-03-2026	10:30	10:45	00:15
12 z 19 Odpowiedzialność za szkody i ochrona reputacji - Szkody materialne i wizerunkowe, dowody w sporze, zabezpieczenie interesów firmy.	-	15-03-2026	10:45	12:30	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 19 Przerwa obiadowa	-	15-03-2026	12:30	13:00	00:30
14 z 19 Deeskalacja konfliktu w praktyce - Techniki obniżania napięcia i kontrolowania rozmowy – intensywny trening komunikacyjny.	-	15-03-2026	13:00	14:30	01:30
15 z 19 Przerwa higieniczna	-	15-03-2026	14:30	14:45	00:15
16 z 19 Budowanie systemu bezpieczeństwa relacji biznesowych - Polityka zero tolerancji, zgłaszanie incydentów, wsparcie pracownika – praca projektowa	-	15-03-2026	14:45	16:45	02:00
17 z 19 Zintegrowana symulacja kryzysowa - Kompleksowy przypadek klient–firma z analizą decyzji i reakcji.	-	15-03-2026	16:45	18:15	01:30
18 z 19 Przerwa higieniczna	-	15-03-2026	18:15	18:30	00:15
19 z 19 Walidacja – test teoretyczny z wynikiem generowanymi automatycznie	-	15-03-2026	18:30	19:15	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	185,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	185,19 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzymuje materiały dydaktyczne oraz skrypt szkoleniowy.

Adres

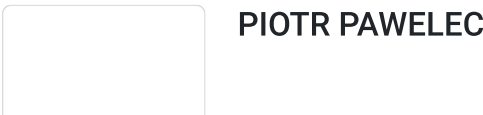
ul. Tyniecka 28a
71-019 Szczecin
woj. zachodniopomorskie

Szkolenie odbędzie się w Akademii Ogarnij.to

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt





E-mail piotr.pawelec87@wp.pl

Telefon (+48) 695 506 985