



"Obsługa Klienta 360°: DISK, Zarządzanie czasem, Rezyliencja i Nowoczesna Komunikacja Cyfrowa"

Numer usługi 2026/03/02/158561/3371656

7 200,00 PLN brutto
7 200,00 PLN netto
180,00 PLN brutto/h
180,00 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Argemonia.pl Sp. z o.o.

★★★★★ 4,9 / 5

72 oceny

📍 Katowice

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 40:00 h

📅 22.05.2026 do 29.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Warsztatowe szkolenie dla osób indywidualnych, zespołów obsługi klienta (infolinie, helpdeski, recepcje, BOK, sprzedaż i posprzedaż), liderów, koordynatorów specjalistów i pracowników, którzy chcą poznać narzędzia i techniki skutecznej współpracy i obsługi klientów, wykorzystując dedykowane danemu typowi osobowości DISK, umiejętności poradenia sobie w stresującym otoczeniu i relacji. Wiedza z zakresu psychologii społecznej i psychologii pracy, zdobyta podczas szkolenia, skutecznie przełoży się na stosowanie odpowiedniej strategii pracy przez osoby na różnych stanowiskach w różnorodnych sytuacjach i grupach docelowych.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

21-05-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

40

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

Usługa przygotowuje uczestnika do podniesienia poziomu współpracy z klientami w tym z tzw. klientami "trudnymi" oraz jakości obsługi klienta poprzez zastosowanie technik zgodnych z matrycą zachowań DISC (w tym w oparciu o modele: ocena, obawy, pragnienia, źródła motywacji). Uczy mniejszyć stres w kontakcie z trudnym klientem dzięki rezyliencji i technikom regulacji emocji, komunikować się adekwatnie telefonicznie i mailowo, chat itp. porządkować pracę, kolejki zgłoszeń i czasy odpowiedzi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Po ukończeniu szkolenia jego uczestnik definiuje matrycę D-I-S-K i jej zastosowanie w organizacji.	Charakteryzuje główne typy zachowania: dominujący, inicjatywny, stały, korygujący.	Test teoretyczny
	Identyfikuje właściwe typy zachowania.	Test teoretyczny
	Opracowuje zasady budowy diagramu zachowania z podziałem na podstawowe grupy oraz przygotowuje ich analizę.	Wywiad swobodny
Uczestnik szkolenia po jego ukończeniu wykazuje wyższe kompetencje komunikacyjne oparte na wykorzystywaniu wiedzy z zakresu D-I-S-K.	Identyfikuje kluczowe cechy profilu osobowości i ich wpływ oraz potencjał na rozwój zawodowy	Test teoretyczny
	Rozpoznaje obszary kompetencji w kontekście komunikacji z różnymi typami osobowości.	Wywiad swobodny
	Wdraża skuteczną technikę komunikacji dopasowaną do indywidualnego typu zachowania kontrahenta czy współpracownika.	Wywiad swobodny
	Rozpoznaje oczekiwania współpracowników oraz kontrahentów/ klientów dostosowując się do nich.	Wywiad swobodny
	Poddaje refleksji i ocenia jak jego zachowanie wpływa na innych.	Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik tworzy strategie współpracy z otoczeniem swoim i organizacji w oparciu o wiedzę z zakresu profili osobowości.	Dokonuje oceny i interpretuje 4 typy zachowań - ocena, obawy, pragnienia, źródła motywacji.	Test teoretyczny
	Nadzoruje sposoby dostosowywania zadań i komunikowania ich względem różnych typów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Planuje swój dalszy rozwój zawodowy i osobisty w oparciu o wiedzę zdobytą podczas szkolenia.	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

Usługa oferuje uczestnikom kompleksowe poznanie metodologii D-I-S-K, zapewnia przestrzeń do warsztatowego sprawdzenia nowo-nabytych kompetencji i pozwala holistycznie spojrzeć na siebie i innych, zarówno w perspektywie życia zawodowego, jak i prywatnego. **Jeżeli cenisz sobie pracę w zespole i zależy Ci na wydajności i realizowaniu potencjału Twojego zespołu - to dwudniowe szkolenie jest dla Ciebie.**

Szkolenie ma formę warsztatów, dyskusji moderowanych, pracy indywidualnej, pracy w mniejszych zespołach, prezentacji.

Program usługi szkoleniowej obejmuje część teoretyczną oraz część warsztatową (połączone ze sobą bloki tematyczne).

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych. Przewidziane są przerwy dla uczestników szkolenia i trenera wg potrzeb grupy. **Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.**

Dzień I

1. Omówienie agendy szkolenia oraz zasad szkolenia. Pre-test sprawdzający wiedzę.

Moduł I - Integracja.

2. Rozpoczęcie szkolenia: przedstawienie uczestników, trenera oraz harmonogramu.
3. Kontrakt z uczestnikami i sprecyzowanie potrzeb indywidualnych, zasad. Zapoznanie się z podręcznikiem Uczestnika.
4. Gra integracyjna.
5. Teoria profilu osobowości oraz omówienie modelu Marstona (wykład).

Moduł II - Diagnoza.

1. Profil zachowania – narzędzia autodiagnozy (wykład).
2. Omówienie wskazań testu. Zapoznanie się z indywidualnym profilem osobowości (dyskusja moderowana).
3. Sporządzenie diagramów: wewnętrznego, zewnętrznego i zintegrowanego, omówienie diagramów, przygotowanie do pracy na poziomami interpretacji (warsztat).
4. Prezentacja własnych profili oraz omówienie w grupie wyników pracy (dyskusja moderowana).

Dzień II

Moduł III – Model zachowań D-I-S-K.

1. Zasady zrozumienia różnych typów zachowań (wykład).
2. Rozwijanie strategii sukcesu – interpretacja wyników testu. Praca nad określeniem 13 poziomów interpretacji wyników testu oraz określenie zgodności wyników z własnymi doświadczeniami (dyskusja moderowana).
3. Czym jest persolog i czym są profile osobowości? (wykład)
4. Plan działania – mapowanie słabych stron oraz zrozumienie ich oddziaływania na efektywność w pracy (wykład).
5. Omówienie czterech typów zachowań wg. modelu D-I-S-K - cele, obawy, pragnienia, źródła motywacji (wykład).

Dzień III - Zarządzanie czasem w Customer Care (flow pracy i SLA)

1. **13 obszarów kompetencji czasu** – diagnoza i wybór dźwigni (przerywniki, multitasking, progi reakcji).
2. **Kolejki, priorytety, eskalacje** – macierz pilność×wpływ, „trriage” zgłoszeń, reguły przekazywania spraw (handoff).
3. **Blokowanie pracy i regeneracja** – kalendarz dyżurów, „after-call work”, mikropauzy i przerwy jakościowe.
4. **Wskaźniki pracy** – czas do pierwszej reakcji, czas rozwiązania, pierwszy kontakt, jak czytać i wykorzystywać do usprawnień warsztat.

Nowoczesna komunikacja cyfrowa (rozbudowany blok)

1. **E-mail i ticket** – jasność, zwięzłość, odwracanie negatywów, konstrukcja odpowiedzi nagłówki, TL;DR, call-to-action), podpis prawny i RODO-higiena.
2. **Live chat / chatbot / messenger** – reguły skrótu, tempo i empatia w czasie rzeczywistym, bezpieczne użycie gotowych makr, kiedy przekazać do człowieka.
3. **Telefon i wideorozmowa** – scenariusze DISK dla rozmów, „mierniki spokoju” (tempo, pauzy), check-lista wideo (kadr, dźwięk, tło).
4. **Social media & opinie** – reagowanie na recenzje, praca na emocjach w komentarzach, granice dyskusji, przenoszenie do DM, archiwizacja dowodowa.
5. **Dostępność i inkluzywność** – prosty język, alt-teksty skrócone, strukturyzacja długich odpowiedzi.

AI jako copilot – bezpieczne podpowiedzi, tworzenie szablonów, kontrola jakości (human-in-the-loop), minimalizacja halucynacji.

7. **Tone of voice marki** – mapa stylu i słów zakazanych, bank fraz empatycznych dopasowanych do D-I-S-K.

Dzień IV Trudne sytuacje i skargi

1. **Typologia trudnych klientów wg DISK** – osobne strategie, język, granice.
2. **Deeskalacja „krok po kroku”** – model: fakt → emocja → potrzeba → propozycja → potwierdzenie.

3. **Błędy i reklamacje** – jak przeprosić bez winy osobistej, rekompensaty, zamknięcia pętli i follow-up.

Organizacja, standardy, ciągłe doskonalenie

1. **Standardy odpowiedzi** - wspólne repo: mail/chat/SM, style DISK, przykłady „zanim/po”.

2. **Retrospektywy i mikro-coaching** – przeglądy spraw stresujących, uczenie z nagrań/chatu, check-lista „spokój przed burzą”.

3. **Plan rozwoju po szkoleniu** – indywidualna ścieżka: czas → komunikacja → rezyliencja.

Dzień V Rezyliencja, praktyczne rozmowy, rozpoznawanie DISK w miejscu pracy, walidacja

Moduł IV - Podsumowanie szkolenia, walidacja

1. Rezyliencja - indywidualne testy elastyczności psychicznej
2. Elastyczność w działaniu
3. Budowanie odporności - ćwiczenia
4. Ćwiczenia weryfikujące.
5. Profile osobowości D-I-S-K w miejscu pracy (dyskusja moderowana).
6. Wypełnienie post-testu przez uczestników szkolenia, walidacja.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

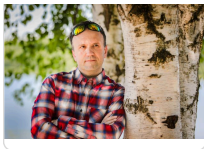
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	180,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



PIOTR MELLER

Od 20 lat zawodowo związany jest z branżą zarządzania zasobami ludzkimi. Przez 15 lat pracował w największych międzynarodowych korporacjach zajmujących się rekrutacją, outsourcingiem, pracą tymczasowa i szkoleniami.

Od 5 lat pracuje na własny rachunek w branży rekrutacji i szkoleń. Specjalizuje się w zagadnieniach obsługi Klienta, sprzedaży, budowaniem zespołów i zarządzaniem zespołami, komunikacji w firmie. To w tych obszarach doradza i szkoli organizacje, z którymi pracuje. Drugą specjalizacją jest rekrutacja kadry wykwalifikowanej. Głównie są to: Pracownicy administracyjni, obsługi klienta, handlowcy, menadżerowie, specjaliści. W myśl zasady, że największym kapitałem w firmie jest jej kadra pracownicza. Certyfikowany trener persolog® w dwóch zagadnieniach: Profil osobowości, Profil stresu. Z wykształcenia wyższego socjolog, skończył szkołę podyplomową z Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz BHP. Certyfikowany trener z tematyki dynamika stresu, profile osobowościowe, zarządzanie czasem. Ukończył Akademię Managera, w trakcie studiów MBA z zakresu Zarządzania Przedsiębiorstwami. W ostatnich 24 miesiącach przeprowadził 360h szkoleń z zakresu stresu, profili osobowościowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje notatnik i podręczniki.

Warunki uczestnictwa

Na szkolenie będą kwalifikowane tylko osoby, które spełniają warunki zwolnienia z VAT - tj. osoby, które otrzymały dofinansowanie w ramach projektów dofinansowanych.

Informacje dodatkowe

W cenę szkolenia wliczona jest cena walidacji.

Adres

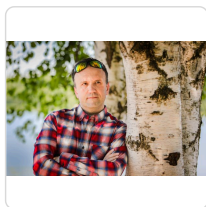
ul. Chorzowska 108
40-101 Katowice
woj. śląskie

Argemonia.pl sp. z o.o.
ul. Chorzowska 108
40-101 Katowice

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



PIOTR MELLER

E-mail p.meller@moveohr.com

Telefon (+48) 604 230 454