



Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta - szkolenie

Numer usługi 2026/03/05/30963/3382619

2 700,00 PLN brutto

2 700,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

OŚRODEK
SZKOLENIA
DOKSZTAŁCANIA I
DOSKONALENIA
KADR KURSOR
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,5 / 5

698 ocen

📄 Usługa szkoleniowa

📺 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 18:00 h

📅 11.06.2026 do 29.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Szkolenie skierowane jest do:

- Pracowników działów obsługi klienta, sprzedaży i wsparcia technicznego.
- Menedżerów i liderów zespołów odpowiedzialnych za kontakt z klientami.
- Osób pracujących w branży usługowej, dla których kluczowa jest interakcja z klientem.
- Osób chcących rozwijać kompetencje z zakresu inteligencji emocjonalnej i komunikacji.
- Pracowników sektora publicznego obsługujących klientów i interesantów.

Grupa docelowa usługi

Usługa jest dostępna dla wszystkich zainteresowanych – zarówno osób indywidualnych, jak i kierowanych przez urzędy, firmy, instytucje oraz wszystkich operatorów.

Mogą w niej uczestniczyć także osoby z programów regionalnych, w tym m.in.

- Kierunek - Rozwój WUP Toruń

- Usługi rozwojowe województwa śląskiego

- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,

- Nowy start w Małopolsce z EURESem

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	08-06-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	18
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 do świadomego zarządzania emocjami w kontaktach z klientami, zarówno w codziennej obsłudze, jak i w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Uczestnicy nauczą się rozpoznawać emocje swoje i klientów, stosować techniki radzenia sobie ze stresem oraz budować trwałe i pozytywne relacje w biznesie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie inteligencji emocjonalnej i jej filary.	Wskazuje i omawia pięć kluczowych filarów inteligencji emocjonalnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje znaczenie samoświadomości i samoregulacji w obsłudze klienta.	Opisuje mechanizmy regulowania emocji w sytuacjach zawodowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia typowe trudne emocje klientów i ich przyczyny.	Wskazuje, jakie emocje dominują u klientów w różnych sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wyjaśnia techniki budowania pozytywnych relacji z klientami.	Podaje przykłady działań wspierających pozytywną relację z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje własne emocje i ich wpływ na interakcje z klientami.	Identyfikuje swoje reakcje emocjonalne w przykładowych sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem w pracy z klientem.	Demonstruje strategie kontroli emocji w sytuacji trudnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje aktywne słuchanie w rozmowie z klientem.	Stosuje parafrazę, odzwierciedlanie i potwierdzanie w rozmowie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zarządza trudnymi emocjami klientów w sytuacjach konfliktowych.	Dobiera odpowiednie techniki deeskalacji do konkretnego przypadku.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje komunikację asertywną w trudnych rozmowach.	Tworzy komunikat "JA" w trudnej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Buduje pozytywne relacje z klientami.	Angażuje się w tworzenie atmosfery współpracy i zaufania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Utrzymuje profesjonalizm w sytuacjach stresowych.	Zachowuje opanowanie i kontrolę emocjonalną w symulowanych sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dostosowuje styl komunikacji do różnych typów klientów.	Dobiera odpowiedni sposób komunikacji do klienta o różnych potrzebach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Interaktywna forma zdalna:

- Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Umożliwia to uczestnictwo z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu i chat pozwalają na aktywny udział i bieżącą komunikację z prowadzącymi oraz innymi uczestnikami.

Godziny realizacji szkolenia:

- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.
- Szkolenie obejmuje 18 godzin zajęć edukacyjnych tj. 13,5 godzin zegarowych.
- walidacja wliczona jest w czas trwania usługi

Przerwy:

- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

Harmonogram szkolenia:

- Szkolenie może być realizowane zarówno raz jak i kilka razy w tygodniu w trybie dziennym, umożliwiając intensywną naukę i skoncentrowane zajęcia lub popołudniowym, co pozwala uczestnikom z innymi obowiązkami dostęp do wartościowej edukacji.
- **w związku z powyższym nie wskazano szczegółowego harmonogramu** - jesteśmy gotowi dostosować się do potrzeb całej grupy zapisanych osób, tworząc harmonogram, który uwzględni zróżnicowane preferencje czasowe uczestników.

Metody pracy:

- Zajęcia prowadzone są metodą ćwiczeniową, połączoną z rozmową na żywo oraz współdzieleniem ekranu.

Dostępność kurs do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami

- Wsparcie techniczne: Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników, którzy mogą potrzebować pomocy w obsłudze platformy szkoleniowej lub dostępu do materiałów.
- Sesje Q&A: sesje pytań i odpowiedzi, gdzie uczestnicy mogą zadawać pytania w czasie rzeczywistym, również poprzez czat tekstowy, co jest pomocne dla osób, które mogą mieć trudności z komunikacją werbalną.
- Platforma ZOOM, na której prowadzone jest szkolenie, jest zgodna z międzynarodowymi standardami dostępności, takimi jak WCAG 2.1.
- Elastyczny harmonogram szkolenia, aby dostosować tempo nauki do indywidualnych możliwości uczestników.

Doświadczeni prowadzący:

- Zajęcia prowadzi ekspert z wieloletnim doświadczeniem, który przekazuje nie tylko wiedzę teoretyczną, ale także praktyczne wskazówki i najlepsze praktyki. Uczestnicy mają możliwość czerpania z ich wiedzy i doświadczeń.

Certyfikat ukończenia:

- Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).

Weryfikacja efektów uczenia się:

- Program obejmuje weryfikację efektów uczenia się poprzez test teoretyczny, który pozwala na ocenę zdobytej wiedzy i umiejętności. Taki system oceny gwarantuje, że uczestnicy faktycznie przyswoili potrzebne informacje i są gotowi do ich praktycznego zastosowania.

Program szkolenia

Moduł 1: Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej (6 godzin)

1. Podstawy inteligencji emocjonalnej (3 godziny)

- Definicja i model inteligencji emocjonalnej Daniela Golemana.
- Pięć filarów inteligencji emocjonalnej:
 - Samoświadomość.
 - Samoregulacja.
 - Motywacja.
 - Empatia.
 - Umiejętności społeczne.
- Rola emocji w kontaktach z klientami.

2. Samoświadomość i samoregulacja w pracy z klientem (3 godziny)

- Rozpoznawanie własnych emocji w trudnych sytuacjach.
- Techniki zarządzania stresem i emocjami:

Moduł 2: Rozumienie emocji klienta (6 godzin)

1. Empatia i jej rola w obsłudze klienta (3 godziny)

- Definicja empatii i jej znaczenie w budowaniu relacji.
- Rozpoznawanie emocji klientów – sygnały werbalne i niewerbalne.
- Techniki aktywnego słuchania: parafraza, odzwierciedlanie, potwierdzanie.

2. Trudne emocje klientów i zarządzanie nimi (3 godziny)

- Typowe emocje trudnych klientów: frustracja, złość, niezadowolenie.
- Deeskalacja konfliktów:
- Techniki uspokajania rozmówcy.
- Wyrażanie zrozumienia i neutralizowanie negatywnych emocji.

Moduł 3: Budowanie relacji i rozwiązywanie konfliktów (6 godzin)

1. Komunikacja w obsłudze klienta (3 godziny)

- Cechy efektywnej komunikacji w kontakcie z klientami.
- JA-komunikat jako narzędzie przekazywania trudnych informacji.
- Asertywność w obsłudze klienta: jak zachować równowagę między uległością a agresją.

2. Budowanie pozytywnych relacji z klientami (3 godziny)

- Kreowanie pozytywnych doświadczeń klienta (Customer Experience).
- Rozwiązywanie problemów z klientem w sposób konstruktywny.
- Budowanie lojalności klientów dzięki autentycznym relacjom.

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	2 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



Agnieszka Woźniak

Akredytowany Trener i Konsultant Metodologii Insights Discovery™
Trener Inteligencji Emocjonalnej

Autorskie programy:

- Warsztaty rozwoju osobistego i duchowego wg Programu 12 Kroków
- Szkoła Trenerów Inteligencji Emocjonalnej
- Inteligencja Emocjonalna w życiu osobistym i biznesie

Ukończone kursy doskonalące w zawodzie TRENER:

- Insights Discovery Licensed Practitioner
- Warsztat „Personal Transformation” prowadzony przez Andi Lothian, twórcę Metodologii Insights Discovery
- Studium Treningu i Warsztatu Umiejętności Psychospołecznych
- Akademia Mistrzów Treningu
- Akademia Trenerów Sprzedaży
- Transforming Communication dr Richard Bolstad
- Seminarium Briana Tracy, uznanego na całym świecie pisarza w dziedzinie przywództwa,

sprzedaży i strategii biznesowych, w zakresie:

- Psychologii osiągnięć
- Wyznaczania i skutecznego realizowania celów
- Samodyscyplina - klucz do sukcesu w biznesie i życiu osobistym
- Diamenty Sprzedaży
- Szkolenie z zakresu Zarządzania zasobami ludzkimi
- Szkolenie z zakresu Zarządzanie zespołem handlowym
- Kurs dla specjalistów na rzecz rozwoju Ekonomii Społecznej
- Szkolenie z zakresu technik dramowo-teatralnych w pracy z grupą
- Myślenie wizualne

Osoba prowadząca usługę posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą opublikowania usługi rozwojowej

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt

Informacje dodatkowe

Podczas szkolenia obowiązkowe jest korzystanie z kamery internetowej przez uczestników.

Obowiązek uczestnictwa w co najmniej 80% zajęć – czas zalogowania w platformie Zoom.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Zawarto umowę WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój

„Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” został obustronnie podpisany regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznym bonów szkoleniowych w ramach projektu.

Kompetencje związane z zieloną i cyfrową transformacją.

Warunki techniczne

platforma zoom

1. Sprzęt komputerowy:
 - Wymagany komputer z dostępem do internetu wraz z kamerą oraz kamerą.
2. Przeglądarka internetowa
 - Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
3. Stabilne połączenie internetowe:
4. Platforma Zoom:
 - Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
 - Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).
5. Dźwięk i słuchawki:
 - Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
 - Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.
6. Przygotowanie przed sesją:
 - Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
 - Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.
7. Zaplanowane przerwy:
 - Uwzględnienie krótkich przerw w grafiku dla odpoczynku uczestnika

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikiem

Kontakt



Jolanta Krzak

E-mail szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl

Telefon (+48) 500 177 049