



Szkolenie Trudny klient - komunikacja i obsługa trudnego klienta

Numer usługi 2026/03/20/55614/3425084

1 450,00 PLN brutto
1 450,00 PLN netto
90,63 PLN brutto/h
90,63 PLN netto/h
169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Excellent Maciej
Wienke

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 08.07.2026 do 09.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób mających bezpośredni kontakt z klientem, w szczególności pracowników działów obsługi klienta, sprzedaży, reklamacji oraz wsparcia posprzedażowego. Adresowane jest również do menedżerów zespołów, konsultantów, handlowców oraz osób pracujących w branżach usługowych, handlowych i administracyjnych, które w swojej pracy spotykają się z trudnymi sytuacjami komunikacyjnymi. Uczestnikami mogą być zarówno osoby rozpoczynające pracę z klientem, jak i doświadczeni pracownicy chcący doskonalić swoje kompetencje interpersonalne i zwiększyć skuteczność w radzeniu sobie z wymagającymi klientami oraz sytuacjami konfliktowymi.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

01-07-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie skutecznej komunikacji z trudnym klientem oraz radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych w środowisku zawodowym. Uczestnicy zdobędą wiedzę dotyczącą mechanizmów zachowań klientów, przyczyn trudnych sytuacji oraz sposobów ich konstruktywnego rozwiązywania. W trakcie szkolenia rozwiną umiejętności identyfikowania potrzeb klienta, stosowania adekwatnych technik komunikacyjnych, kontrolowania emocji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>potrafi identyfikować potrzeby i emocje klienta w trakcie rozmowy</p> <p>stosuje metody radzenia sobie z trudnymi emocjami własnymi i klienta</p> <p>potrafi prowadzić rozmowę z klientem w sposób asertywny i profesjonalny</p> <p>wykorzystuje techniki deeskalacji konfliktu w kontakcie z klientem</p> <p>analizuje sytuacje problemowe i dobiera adekwatne rozwiązania komunikacyjne</p>	<p>przygotowuje schemat rozmowy</p> <p>stosuje techniki budowania relacji w ćwiczeniach</p> <p>dokonuje analizy przypadków</p> <p>proponuje rozwiązania zgodne z poznanymi metodami</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Cel biznesowy

Celem biznesowym usługi jest podniesienie jakości obsługi klienta poprzez rozwój kompetencji pracowników w zakresie komunikacji interpersonalnej i radzenia sobie z trudnymi sytuacjami. Nabycie umiejętności skutecznego reagowania na zachowania trudnych klientów przyczynia się do ograniczenia liczby konfliktów, skrócenia czasu obsługi oraz zwiększenia satysfakcji klientów. Szkolenie wpływa również na poprawę efektywności pracy zespołów, redukcję stresu pracowników oraz zmniejszenie ryzyka utraty klientów. W dłuższej perspektywie przekłada się to na wzmocnienie relacji z klientami, poprawę wizerunku organizacji oraz optymalizację procesów obsługi.

Efekt usługi

Po zakończeniu szkolenia uczestnik potrafi skutecznie prowadzić rozmowy z trudnym klientem, wykorzystując adekwatne techniki komunikacyjne oraz metody deeskalacji konfliktu. W praktyce zawodowej stosuje poznane narzędzia do identyfikacji potrzeb klienta, kontrolowania emocji oraz rozwiązywania sytuacji problemowych. Dzięki temu realizuje zadania związane z obsługą klienta w sposób bardziej efektywny, ogranicza eskalację konfliktów oraz przyczynia się do poprawy jakości relacji z klientami i sprawniejszego przebiegu procesów obsługowych w organizacji.

kryteria weryfikacji:

przeprowadzenie symulowanej rozmowy z trudnym klientem z zastosowaniem poznanych technik

rozwiązanie studium przypadku z zakresu obsługi klienta

poprawne zastosowanie metod komunikacyjnych w ćwiczeniu praktycznym

analiza sytuacji problemowej i dobór adekwatnych działań

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Potwierdzenie osiągnięcia efektów następuje poprzez obserwację uczestnika w trakcie wykonywania zadań praktycznych, takich jak symulacje rozmów z klientem, analiza studiów przypadków oraz ćwiczenia problemowe. Dodatkowo stosowane mogą być testy wiedzy oraz ocena przygotowanych rozwiązań i sposobu ich prezentacji, co umożliwi weryfikację poziomu opanowania kompetencji.

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

Moduł 1: Wprowadzenie do pracy z trudnym klientem

- Definicja trudnego klienta w kontekście obsługi
- Źródła i przyczyny trudnych zachowań klientów
- Rola pracownika w kształtowaniu przebiegu rozmowy
- Postawa profesjonalna w sytuacjach wymagających

Moduł 2: Typologia trudnych klientów

- Najczęściej występujące typy trudnych klientów
- Charakterystyka zachowań i oczekiwań
- Identyfikacja stylów komunikacji klientów
- Dopasowanie sposobu reakcji do typu klienta

Moduł 3: Komunikacja interpersonalna w sytuacjach trudnych

- Zasady skutecznej komunikacji z klientem
- Aktywne słuchanie i zadawanie pytań
- Parafraza, klaryfikacja i podsumowanie
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich eliminowania

Moduł 4: Emocje w kontakcie z klientem

- Mechanizmy powstawania emocji w sytuacjach konfliktowych
- Rozpoznawanie emocji klienta i własnych
- Techniki radzenia sobie ze stresem i napięciem
- Zachowanie profesjonalizmu w sytuacjach presji

Moduł 5: Asertywność w obsłudze klienta

- Pojęcie asertywności w relacjach zawodowych

- Formułowanie komunikatów asertywnych
- Stawianie granic w kontakcie z klientem
- Odmawianie i egzekwowanie zasad w sposób profesjonalny

Moduł 6: Techniki radzenia sobie z trudnym klientem

- Strategie reagowania na trudne zachowania
- Techniki deeskalacji konfliktu
- Praca z obiekcjami i reklamacjami
- Utrzymywanie kontroli nad przebiegiem rozmowy

Moduł 7: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych

- Etapy konfliktu i ich dynamika
- Metody rozwiązywania konfliktów w relacji z klientem
- Poszukiwanie rozwiązań korzystnych dla obu stron
- Minimalizowanie ryzyka eskalacji

Moduł 8: Budowanie pozytywnych relacji z klientem

- Znaczenie relacji w obsłudze klienta
- Techniki budowania zaufania
- Profesjonalna komunikacja w sytuacjach trudnych
- Wpływ jakości obsługi na wizerunek organizacji

Moduł 9: Zastosowanie praktyczne

- Analiza studiów przypadków
- Symulacje rozmów z trudnym klientem
- Ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem poznanych technik
- Informacja zwrotna i doskonalenie umiejętności

Moduł 10: Podsumowanie i utrwalenie wiedzy

- Kluczowe wnioski ze szkolenia
- Najważniejsze narzędzia i techniki
- Plan wdrożenia umiejętności w pracy zawodowej
- Sesja pytań i odpowiedzi

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Moduły od 1 do 5	-	08-07-2026	09:00	16:00	07:00
2 z 2 Moduły od 6 do 10	-	09-07-2026	09:00	16:00	07:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 450,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,63 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,63 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe w formie prezentacji, skryptów oraz ćwiczeń praktycznych obejmujących scenariusze rozmów z klientami, studia przypadków oraz zestawy narzędzi komunikacyjnych. Materiały mogą zawierać również instrukcje postępowania w sytuacjach trudnych, przykładowe schematy rozmów oraz materiały elektroniczne wspierające utrwalenie wiedzy po szkoleniu.

Warunki uczestnictwa

Brak szczególnych wymagań formalnych. Wskazana jest podstawowa znajomość zasad komunikacji interpersonalnej oraz doświadczenie w pracy z klientem.

Warunki techniczne

Udział w szkoleniu wymaga dostępu do komputera lub laptopa wyposażonego w aktualną przeglądarkę internetową oraz stabilne łącze internetowe w przypadku szkolenia online. W zależności od formy realizacji może być wymagane korzystanie z platformy szkoleniowej oraz dostęp do materiałów elektronicznych udostępnionych przez organizatora. W przypadku szkolenia stacjonarnego niezbędna jest obecność w miejscu realizacji szkolenia.

Kontakt



Maciej Wienke



E-mail maciej.wienke@excellent.edu.pl

Telefon (+48) 534 232 148