



Budowanie profesjonalnych relacji i radzenie sobie z trudnym klientem.

Numer usługi 2026/04/08/216002/3471229

545,00 PLN brutto

545,00 PLN netto





90,83 PLN brutto/h

90,83 PLN netto/h

154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

KORPORACJA
"ROMANISZYN"
PRZEDSIĘBIORSTW
O PRODUKCYJNO-
HANDLOWO-
USŁUGOWE
STANISŁAW
ROMANISZYN

Brak ocen dla tego dostawcy

-  Usługa szkoleniowa
-  zdalna w czasie rzeczywistym
-  06:00 h
-  01.06.2026 do 01.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do osób pracujących w obszarze obsługi klienta, sprzedaży. Jego celem jest rozwijanie kompetencji w zakresie budowania profesjonalnych i długofalowych relacji z klientami, skutecznej komunikacji oraz radzenia sobie z trudnymi klientami i wymagającymi sytuacjami zawodowymi. Uczestnicy zdobędą praktyczną wiedzę i umiejętności pozwalające na zachowanie wysokich standardów obsługi, asertywne reagowanie na trudne zachowania oraz wzmocnienie pozytywnego wizerunku organizacji.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	25-05-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	6
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 kompetencje niezbędne do skutecznego budowania i utrzymywania profesjonalnych relacji z klientami oraz efektywnego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, przy jednoczesnym zachowaniu profesjonalnego wizerunku i kontroli emocji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozumie cele szkolenia i zasady pracy, zna swoją rolę w budowaniu profesjonalnych relacji z klientem oraz potrafi rozpoznać trudnych klientów i ich podstawowe typy.	Wymienia cele szkolenia i zasady pracy.	Test teoretyczny
	Opisuje rolę pracownika w relacjach z klientem w co najmniej jednym przykładzie.	Test teoretyczny
	W dyskusji identyfikuje przynajmniej jeden typ trudnego klienta z własnego doświadczenia.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Poprawnie klasyfikuje przykładowe zachowania klientów według typologii.	Test teoretyczny
Rozumie mechanizmy zachowań trudnych klientów, potrafi je rozpoznawać w praktyce i stosować techniki komunikacji obniżające napięcie w rozmowie.	Analizuje przykładowe sytuacje i wskazuje źródło emocji klienta.	Wywiad swobodny
	Przyporządkowuje zachowanie klienta do odpowiedniego typu.	Test teoretyczny
	Proponuje konkretne techniki komunikacyjne do obniżenia napięcia w rozmowie.	Test teoretyczny
Zna strategie rozwiązywania konfliktów w duchu win-win, potrafi stosować techniki deeskalacji i refleksyjnie oceniać swoje reakcje oraz reakcje klientów w sytuacjach konfliktowych.	Opisuje strategię win-win w kontekście konfliktu z klientem.	Test teoretyczny
	Wskazuje, jak reagować na podniesiony głos, agresję i presję klienta.	Test teoretyczny
	W symulacji stosuje co najmniej jedną technikę deeskalacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Udziela i odbiera konstruktywny feedback podczas omówienia scenek.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia asertywność od uległości, agresji i manipulacji, zna techniki asertywnej komunikacji oraz potrafi wyznaczać granice i reagować w sytuacjach prowokacyjnych w sposób konstruktywny.	Wyjaśnia różnicę między asertywnością, uległością i agresją.	Test teoretyczny
	Demonstruje użycie komunikatu „JA” i metody zdartej płyty w ćwiczeniach.	Test teoretyczny
	W pracy w parach, reaguje adekwatnie na prowokacyjne zachowania partnera.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Potrafi rozpoznawać i kontrolować własne emocje w kontakcie z klientem, rozumie rolę empatii i aktywnego słuchania w neutralizowaniu napięcia oraz potrafi adekwatnie reagować w wymagających sytuacjach.	Stosuje przynajmniej jedną technikę radzenia sobie ze stresem podczas ćwiczeń.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Wskazuje w przykładach, jak empatia i aktywne słuchanie mogą rozładować napięcie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	W ćwiczeniu „Jak byś odpowiedział/a?” formułuje poprawną i adekwatną reakcję.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Potrafi przypomnieć i zastosować kluczowe zasady profesjonalnej komunikacji, dokonać refleksji nad własnym stylem pracy oraz opracować indywidualny plan działań wykorzystujący poznane techniki.	Wymienia przynajmniej trzy kluczowe zasady profesjonalnej komunikacji.	Test teoretyczny
	Dzieli się refleksją indywidualną i grupową podczas dyskusji.	Debata swobodna
	Tworzy konkretny plan działań z zastosowaniem poznanych technik.	Test teoretyczny

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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Blok I – Wprowadzenie i podstawy komunikacji

1. 1. Otwarcie kursu, przedstawienie celów i zasad pracy.
2. Rola pracownika w budowaniu profesjonalnych relacji z klientem.
3. Krótka dyskusja: „Kim jest trudny klient?” – wymiana doświadczeń uczestników.
4. Mini-wykład: typologia trudnych klientów (roszczeniowy, agresywny, emocjonalnie wymagający).

Blok II – Trudny klient w praktyce

1. 1. Mechanizmy zachowań roszczeniowych i agresywnych – zrozumienie źródeł emocji.
2. Ćwiczenie: rozpoznawanie typów zachowań klientów na przykładach (analiza case studies).
3. Techniki komunikacji obniżające napięcie w rozmowie.

Blok III – Radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych

1. 1. Strategia win-win w rozwiązywaniu konfliktów.
2. Techniki deeskalacji – jak reagować, gdy klient podnosi głos, atakuje lub wywiera presję.
3. Symulacja: odgrywanie scenek konfliktowych z klientem.
4. Omówienie doświadczeń uczestników, feedback grupowy.

Blok IV – Asertywna reakcja w trudnych sytuacjach

1. 1. Czym jest asertywność, a czym nie jest (różnica między uległością, agresją i manipulacją).
2. Techniki asertywnej komunikacji (komunikat „JA”, metoda zdartej płyty, granice).
3. Ćwiczenie: reagowanie na „zachowania wyprowadzające z równowagi” – praca w parach.

Blok V – Emocje w pracy z klientem

1. 1. Kontrola własnych emocji – techniki radzenia sobie ze stresem w kontakcie z klientem.
2. Rola empatii i aktywnego słuchania w neutralizowaniu napięcia.
3. Ćwiczenie: „Jak byś odpowiedział/a?” – trening reakcji w wymagających sytuacjach.

Blok VI – Podsumowanie i utrwalenie

1. 1. Powtórzenie kluczowych zasad budowania profesjonalnych relacji.
2. Dyskusja: co zabieram dla siebie? – refleksja indywidualna i grupowa.
3. Tworzenie „indywidualnego planu działań” – jak wykorzystać poznane techniki w praktyce.
4. Ewaluacja kursu, zakończenie.

Razem: 6 h 30 min*

*Wartość podana w godzinach dydaktycznych (45 min) bez wliczonych przerw

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 24

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 24 Otwarcie kursu, przedstawienie celów i zasad pracy.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	09:00	09:05	00:05
2 z 24 Rola pracownika w budowaniu profesjonalnych relacji z klientem.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	09:05	09:20	00:15
3 z 24 Krótka dyskusja: „Kim jest trudny klient?” – wymiana doświadczeń uczestników.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	09:20	09:35	00:15
4 z 24 Mini-wykład: typologia trudnych klientów (roszczeniowy, agresywny, emocjonalnie wymagający).	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	09:35	09:50	00:15
5 z 24 Mechanizmy zachowań roszczeniowych i agresywnych – zrozumienie źródeł emocji.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	09:50	10:05	00:15
6 z 24 Ćwiczenie: rozpoznawanie typów zachowań klientów na przykładach (analiza case studies).	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	10:05	10:25	00:20
7 z 24 Techniki komunikacji obniżające napięcie w rozmowie.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	10:25	10:40	00:15
8 z 24 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	10:40	11:00	00:20

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 24 Strategia win-win w rozwiązywaniu konfliktów.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	11:00	11:10	00:10
10 z 24 Techniki deeskalacji – jak reagować, gdy klient podnosi głos, atakuje lub wywiera presję.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	11:10	11:25	00:15
11 z 24 Symulacja: odgrywanie scenek konfliktowych z klientem.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	11:25	11:45	00:20
12 z 24 Omówienie doświadczeń uczestników, feedback grupowy.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	11:45	11:55	00:10
13 z 24 Czym jest asertywność, a czym nie jest (różnica między uległością, agresją i manipulacją).	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	11:55	12:05	00:10
14 z 24 Techniki asertywnej komunikacji (komunikat „JA”, metoda zdartej płyty, granice).	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	12:05	12:20	00:15
15 z 24 Ćwiczenie: reagowanie na „zachowania wyprowadzające z równowagi” – praca w parach.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	12:20	12:40	00:20
16 z 24 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	12:40	13:00	00:20

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 24 Kontrola własnych emocji – techniki radzenia sobie ze stresem w kontakcie z klientem	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	13:00	13:10	00:10
18 z 24 Rola empatii i aktywnego słuchania w neutralizowaniu napięcia.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	13:10	13:20	00:10
19 z 24 Ćwiczenie: „Jak byś odpowiedział/a?” – trening reakcji w wymagających sytuacjach.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	13:20	13:40	00:20
20 z 24 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	13:40	14:00	00:20
21 z 24 Powtórzenie kluczowych zasad budowania profesjonalnych relacji.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	14:00	14:10	00:10
22 z 24 Dyskusja: co zabieram dla siebie? – refleksja indywidualna i grupowa.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	14:10	14:25	00:15
23 z 24 Tworzenie „indywidualnego planu działań” – jak wykorzystać poznane techniki w praktyce.	Małgorzata Adamczyk	01-06-2026	14:25	14:45	00:20
24 z 24 Ewaluacja kursu, zakończenie	-	01-06-2026	14:45	15:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	545,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	545,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,83 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,83 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Adamczyk

Trener z 25 letnim doświadczeniem zawodowym zdobytym jako trener umiejętności miękkich i społecznych. Od wielu lat interesuje ją psychologia i dbałość o rozwój własny oraz ludzi, z którymi pracuje. Ma wysoce rozwinięte umiejętności komunikacji i negocjacji. Posiada wysoką motywację do pracy, którą zaraża innych. Ambitnie podchodzi do każdego powierzonego zadania. Optymistycznie nastawiona do ludzi, charakteryzuje się dużą odpowiedzialnością, kreatywnością oraz organizacją czasu pracy. Cechuje wszechstronna osobowość nastawiona na współpracę i współdziałanie. Jest osobą, która jest dobrze przystosowana oraz wykazuje się inteligencją społeczną. Ukończyła liczne kursy między innymi: podstawy psychologii, instruktor terapii zajęciowej, podstawy psychologii kryzysu i problemów emocjonalnych człowieka z technikami twórczego myślenia w procesie terapeutycznym, trening umiejętności społecznych, kierownik małego przedsiębiorstwa, Praktyczne zarządzanie personelem w MŚP. Ukończone studia: Uniwersytet Psychologiczny w Lublinie- ochrona środowiska, Wyższa Szkoła Społeczno-Przyrodnicza im. Wincentego Pola w Lublinie- doradztwo zawodowe, edukacyjne i pośrednictwo pracy, obecnie studiuje w Collegium Humanum psychologie. Posiada uprawnienia pedagogiczne.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma skrypt szkoleniowy.

Informacje dodatkowe

Uczestnicy szkolenia otrzymają zaświadczenie z następującą podstawą prawną "Zaświadczenie wydano na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. z 2023, poz. 2175)."

Metodyka prowadzenia zajęć obejmuje wykorzystanie metod aktywizujących, takich jak mini-wykład wprowadzający, dyskusja moderowana, analiza przypadków, ćwiczenia w grupach, odgrywanie ról (symulacje sytuacji zawodowych) oraz autorefleksja uczestników.

Warunki techniczne

Szkolenie zdalne prowadzone przez komunikator Clickmeeting

Clickmeeting działa w aktualnej wersji oraz dwóch wcześniejszych głównych wersjach tych systemów operacyjnych:

Apple macOS,

Microsoft Windows,

Chrome OS,

Ubuntu i inne dystrybucje Linuksa oparte na Debianie.

Używanie obsługiwanej przeglądarki internetowej

Clickmeeting działa w aktualnej wersji wymienionych poniżej przeglądarek:

Chrome

Mozilla Firefox

Microsoft Edge

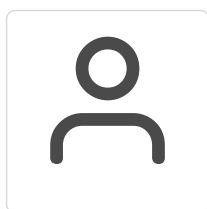
Dodatkowe wymagania sprzętowe i sieciowe

Jeśli chcesz uczestniczyć w spotkaniach wideo na Clickmeeting, potrzebujesz następujących rzeczy:

Szerokopasmowe połączenie z internetem.

Kamera internetowa (wbudowana lub podłączana przez USB).

Kontakt



KATARZYNA GŁOGOWSKA

E-mail k.glogowska@romaniszyn.com.pl

Telefon (+48) 508 117 752