



Radzenie sobie ze stresem i kontrola emocji w pracy z klientami.

Numer usługi 2026/04/08/216002/3471343

2 400,00 PLN brutto
 2 400,00 PLN netto
 150,00 PLN brutto/h
 150,00 PLN netto/h
 154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

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

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Szczecin
 🏢 Usługa szkoleniowa
 📄 stacjonarna
 🕒 16:00 h
 📅 29.06.2026 do 30.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Pracownicy obsługi klienta, sprzedawcy, konsultanci, pracownicy administracyjni, przedstawiciele handlowi, osoby narażone na stres i trudne relacje interpersonalne w pracy.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	22-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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 rozwinięcie umiejętności rozpoznawania źródeł stresu oraz własnych reakcji emocjonalnych w pracy z klientami. Uczestnicy poznają praktyczne techniki radzenia sobie ze stresem i skutecznej kontroli emocji w

sytuacjach trudnych i konfliktowych. Szkolenie wspiera budowanie profesjonalnej postawy, poprawę jakości obsługi klienta oraz dobrostan psychiczny pracowników.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna cele szkolenia, zasady pracy i potrafi nawiązać kontakt z grupą.	Potrafi określić własne oczekiwania i aktywnie uczestniczyć w ćwiczeniu integracyjnym.	Wywiad swobodny
Rozumie mechanizmy stresu, rozróżnia jego rodzaje i potrafi zidentyfikować własne objawy stresu.	Wymienia rodzaje stresu i wskazuje własne objawy w prostym ćwiczeniu.	Test teoretyczny
Rozpoznaje swoje automatyczne reakcje emocjonalne i stosuje techniki opanowania stresu w trudnych sytuacjach.	Potrafi zastosować ćwiczenia oddechowe i relaksacyjne oraz wybrać odpowiednią strategię w scenkach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zna różne strategie radzenia sobie ze stresem i tworzy indywidualny zestaw narzędzi antystresowych.	Wymienia strategie radzenia sobie ze stresem i stosuje je w ćwiczeniu praktycznym.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznaje typ klienta i adekwatnie dostosowuje do niego swoją postawę i styl komunikacji.	Potrafi określić typ klienta w scenkach i zastosować adekwatną postawę.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Odróżnia postawy asertywne od uległych i agresywnych oraz potrafi stawiać granice w komunikacji z klientem.	Potrafi zastosować komunikaty „ja” i odegrać scenkę asertywną.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznaje trudne sytuacje z klientami i stosuje techniki deeskalacji w praktycznych rozmowach.	Potrafi przeprowadzić rozmowę z trudnym klientem w scenkach szkoleniowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznaje agresję klienta i reaguje w sposób bezpieczny oraz kontrolowany.	Potrafi zastosować odpowiednią postawę i zachować bezpieczeństwo w ćwiczeniach praktycznych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Podsumowuje zdobytą wiedzę i tworzy indywidualny plan zarządzania stresem i emocjami.	Potrafi opracować osobisty plan działania i wskazać obszary do dalszego rozwoju.	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

Dzień 1: Emocje, stres i relacje z klientami

1. Wprowadzenie do szkolenia i integracja grupy

- Cele i zasady pracy
- Oczekiwania uczestników
- Krótkie ćwiczenie integracyjne

2. Czym jest stres i jak wpływa na nasze funkcjonowanie?

- Fizjologia i psychologia stresu
- Rodzaje stresu (eustres, dystres)
- Objawy stresu – somatyczne, emocjonalne, poznawcze i behawioralne
- Ćwiczenie: Mój osobisty profil stresu

3. Mechanizmy samokontroli w sytuacjach stresujących

- Automatyczne reakcje emocjonalne – jak je rozpoznać?
- Techniki opanowania reakcji stresowej
- Praca na przykładach: trudne rozmowy – reakcje i strategie
- Ćwiczenia relaksacyjne i oddechowe

4. Metody radzenia sobie ze stresem

- Strategie radzenia sobie: zadaniowe, emocjonalne, unikanie
- Metody szybkiego „resetu” w pracy
- Ćwiczenie: Mój osobisty zestaw antystresowy
- Mini-coaching: „Co mnie najbardziej stresuje i co mogę z tym zrobić?”

5. Rozpoznanie typu klienta i dobór postawy

- Typologia klientów (np. trudny, niepewny, roszczeniowy, dominujący)
- Styl komunikacji a typ klienta
- Ćwiczenia w parach: symulacje rozmów z różnymi klientami

Dzień 2: Trudne sytuacje i asertywność w praktyce

6. Asertywność jako sposób budowania granic i przeciwdziałania konfliktom

- Różnica między asertywnością, uległością i agresją
- Modele komunikacji asertywnej (np. FUKO)
- Ćwiczenia z komunikatami „ja” i stawianiem granic
- Scenki: Odmowa, przerwanie rozmowy, reakcja na presję

7. Rozmowy z trudnym klientem – scenariusze i techniki

- Typowe sytuacje trudne: reklamacje, pretensje, agresja słowna
- Techniki deeskalacji napięcia (parafraza, ugruntowanie, ton głosu)
- Symulacje: rozmowy z trudnym klientem + feedback grupowy

8. Radzenie sobie z agresją klienta – zachowanie bezpieczeństwa i kontroli

- Rodzaje agresji i ich objawy
- Reagowanie na agresję: spokój, dystans, przerwanie kontaktu
- Techniki komunikacyjne i fizyczne (np. utrzymywanie dystansu fizycznego, postawa ciała)
- Analiza przypadków: co zrobić, gdy klient przekracza granice?

9. Podsumowanie i plan działania po szkoleniu

- Ćwiczenie: Mój osobisty plan zarządzania emocjami i stresem
- Wymiana doświadczeń, refleksja
- Ewaluacja szkolenia i zakończenie

Razem: 18 h 30min*

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

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Wprowadzenie do szkolenia i integracja grupy	Małgorzata Adamczyk	29-06-2026	08:00	08:30	00:30
2 z 16 Czym jest stres i jak wpływa na nasze funkcjonowanie?	Małgorzata Adamczyk	29-06-2026	08:30	09:45	01:15
3 z 16 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	29-06-2026	09:45	10:05	00:20
4 z 16 Mechanizmy samokontroli w sytuacjach stresujących	Małgorzata Adamczyk	29-06-2026	10:05	11:50	01:45
5 z 16 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	29-06-2026	11:50	12:10	00:20
6 z 16 Metody radzenia sobie ze stresem	Małgorzata Adamczyk	29-06-2026	12:10	13:55	01:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 16 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	29-06-2026	13:55	14:15	00:20
8 z 16 Rozpoznanie typu klienta i dobór postawy	Małgorzata Adamczyk	29-06-2026	14:15	16:00	01:45
9 z 16 Asertywność jako sposób budowania granic i przeciwdziałania konfliktom	Małgorzata Adamczyk	30-06-2026	08:00	09:45	01:45
10 z 16 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	30-06-2026	09:45	10:05	00:20
11 z 16 Rozmowy z trudnym klientem – scenariusze i techniki	Małgorzata Adamczyk	30-06-2026	10:05	11:50	01:45
12 z 16 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	30-06-2026	11:50	12:10	00:20
13 z 16 Radzenie sobie z agresją klienta – zachowanie bezpieczeństwa i kontroli	Małgorzata Adamczyk	30-06-2026	12:10	13:55	01:45
14 z 16 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	30-06-2026	13:55	14:15	00:20
15 z 16 Podsumowanie i plan działania po szkoleniu	Małgorzata Adamczyk	30-06-2026	14:15	15:30	01:15
16 z 16 Ewaluacja szkolenia i zakończenie	-	30-06-2026	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 400,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 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 z technikami i ćwiczeniami
- Arkusze do analizy stresu i stylów działania
- Lista metod samoregulacji emocjonalnej

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 z elementami dyskusji, analiza przypadków, ćwiczenia indywidualne oraz w grupach, odgrywanie ról (symulacje sytuacji zawodowych) wraz z omówieniem, testy samooceny oraz autorefleksji uczestników. Dodatkowo zajęcia obejmują techniki oddechowe i relaksacyjne oraz pracę na przykładach i realnych przypadkach zgłaszanych przez uczestników, co pozwala na praktyczne zastosowanie zdobytej wiedzy.

Adres

Szczecin 31/4

Szczecin

woj. zachodniopomorskie

Centrum Edukacyjne znajduje się na przeciwko pętli Manhattan, wejście jest od dziedzińca budynku.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- W ramach udogodnień dla uczestników zapewniamy serwis kawowy oraz słodki poczęstunek.

Kontakt



KATARZYNA GŁOGOWSKA

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

Telefon (+48) 508 117 752