



## Psychologia obsługi klienta – radzenie sobie z trudnym klientem

Numer usługi 2026/04/11/7392/3480192

3 500,00 PLN brutto

3 500,00 PLN netto

205,88 PLN brutto/h

205,88 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Zakład

Doskonalenia

Zawodowego

★★★★★ 4,7 / 5

5 156 ocen

📄 Usługa szkoleniowa

📺 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 17:00 h

📅 06.07.2026 do 30.09.2026

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Kurs przeznaczony jest dla osób mających bezpośredni lub pośredni kontakt z klientem m.in. osób pracujących w bezpośrednim kontakcie z klientem indywidualnym lub biznesowym, osób chcących podnieść jakość obsługi klienta i standardy komunikacji, osób mających doświadczenie w pracy z klientem, jak i początkujące, osób mierzących się z trudnymi sytuacjami w relacjach z klientami (np. reklamacje, konflikty, presja), osób odpowiedzialnych za wizerunek.

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

05-07-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

17

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

Głównym celem szkolenia jest pogłębienie samoświadomości uczestników w zakresie zasad kształtowania prawidłowych i profesjonalnych relacji z klientami. Uczestnicy szkolenia poznają metody orientowania się w potrzebach i

oczekiwaniach klientów, techniki reagowania na różne typy zachowań prezentowane przez klientów. W ramach praktycznych ćwiczeń zyskują umiejętność skutecznego radzenia sobie z sytuacjami trudnymi, zastrzeżeniami i atakami.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
uczestnik wyjaśnia znaczenie diagnozowania potrzeb i oczekiwań klienta w procesie obsługi	definiuje pojęcia: potrzeba, oczekiwanie klienta	Test teoretyczny
	wskazuje minimum 3 konsekwencje błędnej diagnozy	Test teoretyczny
	omawia etapy procesu rozpoznawania potrzeb	Test teoretyczny
	analizuje przykład i identyfikuje błędy w diagnozie klienta	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki budowania pozytywnych relacji z klientem	wymienia co najmniej 4 techniki budowania relacji	Test teoretyczny
	stosuje zwroty budujące relację w symulacji rozmowy	Test teoretyczny
	dostosowuje komunikację do sytuacji klienta	Test teoretyczny
	uzyskuje pozytywną ocenę w scenkach (checklista trenerska)	Test teoretyczny
Uczestnik rozpoznaje wybrane zniekształcenia poznawcze w obsłudze klienta	identyfikuje min. 3 zniekształcenia (np. efekt halo, stereotypizacja) oraz opisuje ich wpływ na obsługę klienta	Test teoretyczny
	analizuje case study i wskazuje występujące błędy poznawcze	Test teoretyczny
	proponuje alternatywne, właściwe reakcje	Test teoretyczny
Uczestnik kształtuje profesjonalne nastawienie w kontakcie z klientem	wskazuje elementy profesjonalnej postawy oraz rozróżnia postawy wspierające i blokujące obsługę	Test teoretyczny
	stosuje właściwe nastawienie w symulacji oraz dokonuje autorefleksji (arkusz samooceny)	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje psychologiczną sylwetkę klienta	identyfikuje wartości, potrzeby i postawy klienta na podstawie opisu oraz przyporządkowuje klienta do określonego typu	Test teoretyczny
	uzasadnia swoją diagnozę oraz proponuje adekwatny sposób komunikacji	Test teoretyczny
Uczestnik rozróżnia typy trudnych klientów i dobiera odpowiednie reakcje	wymienia min. 4 typy trudnych klientów	Test teoretyczny
	opisuje ich charakterystyczne zachowania oraz dobiera właściwe strategie komunikacyjne	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje asertywność w obsłudze klienta	rozróżnia zachowania: uległe, agresywne i asertywne	Test teoretyczny
	reaguje na manipulację i presję	Test teoretyczny
Uczestnik reaguje na skargi, reklamacje i agresję klienta	reaguje na agresję słowną w sposób profesjonalny	Test teoretyczny
	stosuje techniki deeskalacji konfliktu oraz proponuje rozwiązania zgodne z zasadami obsługi	Test teoretyczny
Uczestnik diagnozuje przyczyny trudnych sytuacji z klientem oraz dobiera właściwe reakcje do zarzutów klienta	identyfikuje źródła trudnych zachowań, rozróżnia zarzuty rzeczywiste i pozorne	Test teoretyczny
	analizuje sytuacje problemowe, proponuje adekwatne działania	Test teoretyczny
	diagnozuje intencje klienta, dobiera adekwatną strategię odpowiedzi	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

- **Reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta**
  - rola i znaczenie diagnozowania, zaspokajania i realizowania oczekiwań klientów,
  - sposoby budowania pozytywnych relacji z klientem,
  - wybrane zniekształcenia poznawcze w odbiorze klienta i ich konsekwencje,
  - budowanie właściwego nastawienia.
- **Psychologia obsługi klienta**
  - jak trafnie rozpoznać psychologiczną sylwetkę klienta – wartości, potrzeby, postawy, dążenia?
  - typologia „trudnych klientów”,
  - główne style zachowań klientów i właściwe sposoby reagowania na nie.
- **Główne fazy kontaktu z klientem**
  - nawiązanie kontaktu w oparciu o właściwą komunikację i percepcję społeczną, niedopuszczalne kontra optymalne zachowania niewerbalne, zwroty i stwierdzenia kluczowe w budowaniu relacji z klientem, główne techniki zadawania pytań, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, metody odzwierciedlania w komunikacji z klientem.
- **Trudny klient – typy i zachowania**
  - Kim jest „trudny klient”?
  - Najczęstsze typy:
  - Mechanizmy emocji i eskalacji konfliktu
- **Techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach**
  - Model rozmowy z trudnym klientem (np. wysłuchaj → okaż zrozumienie → zaproponuj rozwiązanie)
  - Asertywność w obsłudze klienta
  - Jak reagować na:
    - skargi i reklamacje
    - agresję słowną
    - presję i manipulację
- Deeskalacja konfliktu
  - **Zasady *savoir vivre* w relacjach z klientami**
    - właściwa i profesjonalna autoprezentacja jako czynnik sprzyjający optymalnej relacji z klientem.
  - **Trudne sytuacje w kontaktach z klientami jako stały element pracy zawodowej**
    - diagnoza zarzutów klienta punktem wyjścia w kształtowaniu prawidłowej reakcji,
    - źródła sytuacji trudnych i niepożądanych zachowań klienta,
    - zarzuty rzeczywiste i pozorne – metody diagnozy.

**Warunki organizacyjne:** Szkolenie prowadzone jest w 1 grupie szkoleniowej

Usługa szkoleniowa realizowana jest w godzinach dydaktycznych. Na każdy dzień zajęć dydaktycznych przewidziano przerwy w łącznym wymiarze 15-minut.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 1

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 Psychologia obsługi klienta – radzenie sobie z trudnym klientem	Anna Koziarska	06-07-2026	15:00	15:45	00:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	3 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	3 500,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	205,88 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	205,88 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

### Remigiusz Koc

Psycholog społeczny, politolog. Założyciel PSG. Trener i konsultant z pasją i wieloletnim doświadczeniem. Zajmuje się doradztwem personalnym i organizacyjnym dla firm i instytucji spoza biznesu. Wykładowca uczelni wyższych, w tym m. in. Wyższej Szkoły Gospodarki, Uniwersytetu WSB Merito. Specjalizuje się przede wszystkim w projektach szkoleniowych i doradczych dotyczących rozwoju kompetencji kierowniczych, zarządzania zespołem, kierowania wybranymi procesami na terenie organizacji. W swojej pracy trenerskiej dąży do optymalnego połączenia innowacyjnych metod pracy szkoleniowej z rzetelną i potwierdzoną naukowo wiedzą psychologiczną



2 z 2

### Anna Koziarska

Trenerka i doradczynie specjalizująca się w obszarze psychologii obsługi klienta, komunikacji interpersonalnej oraz rozwijania kompetencji miękkich w środowisku zawodowym. Posiada wykształcenie wyższe w zakresie doradztwa zawodowego i personalnego, a także ukończone studia podyplomowe z coachingu oraz tutoring w szkole. Od wielu lat prowadzi szkolenia, warsztaty i działania doradcze wspierające rozwój kompetencji pracowników się w tematyce efektywnej komunikacji, budowania relacji z klientem, radzenia sobie z

trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta oraz zarządzania emocjami i stresem w pracy. W swojej pracy łączy wiedzę psychologiczną z praktycznym doświadczeniem szkoleniowym, wykorzystując aktywne metody pracy, ćwiczenia sytuacyjne oraz analizę rzeczywistych przypadków. Prowadziła liczne szkolenia doradcze i rozwojowe. Podczas szkoleń stawia na praktyczne rozwiązania, rozwijanie umiejętności komunikacyjnych oraz wzmacnianie postawy profesjonalnej i asertywnej w kontakcie z klientem, szczególnie w sytuacjach wymagających radzenia sobie z trudnym klientem.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały drukowane

### Warunki uczestnictwa

Kamera internetowa, mikrofon oraz słuchawki lub głośnik, które są podłączone do urządzenia i przez nie rozpoznane.

### Informacje dodatkowe

Podstawa prawna zwolnienia z VAT: Art. 43 ust. 1 pkt. 26 litera a, pkt 29 ustawy od towarów i usług.

## Warunki techniczne

Kamera internetowa, mikrofon oraz słuchawki lub głośnik, które są podłączone do urządzenia i przez nie rozpoznane.

## Kontakt



**Ewa Prądyńska**

**E-mail** [szkoly@zdz.konin.pl](mailto:szkoly@zdz.konin.pl)

**Telefon** (+48) 667 977 819