



B&K - Doradztwo i  
Szkolenia dla  
biznesu sp. z o.o.

★★★★★ 4,6 / 5

1 357 ocen

## Skuteczne metody obsługi klienta, w tym klienta trudnego. Sztuka porozumiewania i rozwiązywania konfliktów

Numer usługi 2026/04/12/13089/3480525

📍 Jelenia Góra

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 08:00 h

📅 21.10.2026 do 21.10.2026

885,60 PLN brutto

720,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie zostało zaprojektowane w taki sposób, aby było efektywne zarówno dla kadry zarządzającej i pracowników i wszystkich osób zainteresowanych usprawnieniem komunikacji poprzez przezwyciężenie indywidualnych problemów i barier w komunikowaniu się w relacjach z klientem.

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich osób, które chcą doskonalić swoje umiejętności z zakresu komunikacji.

Szkolenie przeznaczonych jest dla pracowników wszystkich działów zajmujących się bezpośrednią obsługą klienta/gościa.

Dla osób które, chcą poznać proces przekazywania informacji, idei, celów i wartości w sposób, który pozwala osiągać zamierzone cele komunikacyjne, budować trwałe relacje oraz wspierać dążenie do określonych celów biznesowych.

### Minimalna liczba uczestników

7

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

10-10-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

8

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do ustalenia prawidłowych relacji z klientem. Poznanie konkretnych i sprawdzonych metody pracy poprawiających jakość obsługi klienta. Skuteczne projektowanie i realizacja usługi w oparciu o teorie gospodarki doświadczeń i tworzenie niepowtarzalnych usług, których nie ma konkurencja. Zapoznanie się z różnymi typami klienta, radzenie sobie z nimi i wypracowanie w organizacji skutecznych metod zaradczych w obsłudze tzw. „trudnego klienta”.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi świadomie dobierać styl komunikacji (język, ton, struktura wypowiedzi) w zależności od typu klienta oraz sytuacji, w celu budowania profesjonalnych i trwałych relacji biznesowych	rozdziela style komunikacyjne i identyfikuje bariery komunikacyjne,	Test teoretyczny
	stosuje język korzyści w rozmowie z klientem i potrafi parafrazować i precyzować komunikaty	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi prowadzić rozmowę z klientem od pierwszego kontaktu do etapu utrzymania relacji, wykorzystując techniki budowania zaufania i profesjonalnego wizerunku	zna etapy procesu obsługi klienta i potrafi zastosować techniki pierwszego wrażenia,	Test teoretyczny
	rozpoznaje potrzeby klienta i umie reagować na obiekcje w sposób konstruktywny	Test teoretyczny
Uczestnik rozpoznaje podstawowe sygnały komunikacji niewerbalnej oraz potrafi dostosować własną mowę ciała w celu zwiększenia skuteczności komunikacji	identyfikuje sygnały świadczące o oporze, zainteresowaniu lub niepewności i rozumie znaczenie postawy, gestów, kontaktu wzrokowego,	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki aktywnego słuchania, odróżniając proces słyszenia od świadomego słuchania w celu prawidłowej diagnozy potrzeb klienta	stosuje parafrazę, klaryfikację i podsumowanie i rozpoznaje emocje klienta	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

Program szkolenia obejmuje 8 godzin lekcyjnych (godzina lekcyjna ma wymiar 45 minut zegarowych) .

1. Komunikacja – rodzaje komunikacji i komunikacja międzyludzka – istota
2. Model komunikacji
3. Relacje międzyludzkie – sukces do zrozumienia i satysfakcji zawodowej
4. Strategie budowania relacji międzyludzkich kluczem do satysfakcji zawodowej i osobistej.
5. Trudne sytuacje w zespole pracowniczym czyli jakie?
6. Dynamika grupy czym jest zespół – ćwiczenia w grupach
7. 2+2= 5 Synergia czym jest i kiedy zachodzi
8. Najczęściej spotykane sytuacje – w zespole i w śród menedżerów.
9. Czym jest konflikt i jak się objawia.
10. Sztuka rozwiązywania konfliktu – „Paweł i Gawel”
  - mój styl rozwiązania konfliktu
  - sposoby efektywnego rozwiązywania konfliktów.
11. Emocje wróg czy przyjaciel?
  - rodzaje emocji.
  - po co nam emocje?
  - radzenie sobie z własnymi emocjami.
12. Podsumowanie szkolenia .

Głównym zadaniem jest umożliwienie poznania zasad i dostarczenie niezbędnych narzędzi do budowania poprawnych relacji interpersonalnych w pracy zawodowej oraz:

- rozwinięcie umiejętności komunikacyjnych,
- ułatwienie nawiązywania i podtrzymywania kontaktów,
- rozumienie potrzeb partnera komunikacji,
- zwiększenie skuteczności osiągania celów własnych i organizacji,
- wykorzystanie narzędzi usprawniających komunikację,
- rozwinięcie umiejętności rozwiązywania sytuacji trudnych oraz radzenia sobie z konfliktami i emocjami.

### Korzyści dla uczestników

- motywacja uczestników szkolenia do zastosowania technik komunikacji w praktyce;
- stworzenie podstaw budowania atmosfery współpracy;
- wsparcie metodologiczne i psychologiczne uczestników szkolenia w codziennej praktyce zawodowej.

Szkolenie zostało zaprojektowane w taki sposób, aby było efektywne zarówno dla kadry zarządzającej i pracowników i wszystkich osób zainteresowanych usprawnieniem komunikacji poprzez przezwycięzenie indywidualnych problemów i barier w komunikowaniu się w relacjach z klientem.

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich osób, które chcą doskonalić swoje umiejętności z zakresu kompetencji komunikacji.

Od uczestników szkolenia nie jest wymagana wiedza ani uprzednie doświadczenie związane z kontaktami z ludźmi. Wymagane są natomiast podstawowe umiejętności komunikacyjne.

Usługa realizowana w sali szkoleniowej, przygotowanie dla uczestników, każdy uczestnik siedzi przy stole, układ stołów w literę U, aby był utrzymany kontakt z trenerem i miał on możliwość dojścia do każdej osoby i utrzymania uwagi grupy, sala wyposażona w rzutnik, ekran, flipchart i klimatyzację.

WALIDACJA Szkolenie jest realizowane w godzinach dydaktycznych. W polu Liczba godzin usługi wymiar godzin szkolenia jest przedstawiony w godzinach dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna usługi = 45 minut). Dodatkowo w ciągu dnia w trakcie szkolenia przewidziana jest 2 razy przerwa: 15 minutowa przerwa kawowa. Przerwy nie są ujęte w polu „Liczba godzin dydaktycznych”, ale są wliczone do tabeli z harmonogramem zajęć.

#### Ramy Czasowe

**9.00-11:15 wykład 135 minut - 3 godz.lekcyjne**

**11:15-11:30 przerwa 15 minut**

**11:30-13:00 wykład 90 minut – 2 godz.lekcyjne**

**13:00 -13:15 przerwa 15 minut**

**13:15 -15:30 wykład 135 minut -3 godz.lekcyjne = 8 godzin lekcyjnych co daje 6,5 godz. zegarowych**

w czasie ostatnich 15 minut zajęć uczestnicy wypełnią test teoretyczny

Na zakończenie szkolenia zostanie przeprowadzona walidacja nabytych efektów uczenia się (test teoretyczny) trwająca 15 minut. Wynik testów podawany jest po sprawdzeniu, od razu po zakończeniu walidacji. Do udziału w usłudze nie trzeba spełniać żadnych wymagań.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

**Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT**

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	885,60 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	720,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Grażyna Nowicka

-Jest akredytowanym coach ICF ACC, Trener Administracyjny, absolwentka Uniwersytetu Szczecińskiego o kierunku finanse specjalizacja rachunkowość. Ukończone studia podyplomowe: Zarządzanie Zasobami Ludzkimi w Zachodniopomorskiej Szkole Biznesu w Szczecinie. Uzyskany tytuł Menadżera ds. Zasobów Ludzkich, ukończone studia podyplomowe w Wyższej Szkole Bankowej Poznaniu oddział w Szczecinie na kierunku podatki. Ulubione obszary szkoleniowe: Miękki HR, Negocjacje. Jej zalety to duża komunikatywność, cechy przywódcze i uśmiech na twarzy. Posiada bardzo wysokie kompetencje interpersonalne, rozległą wiedzę i wyjątkowo atrakcyjny sposób angażuje uczestników w zajęcia. Jest certyfikowanym trenerem ICF ACC, międzynarodowym coach metody Points of You ,doradcą zawodowym i konsultantem rozwoju biznesu. Posiada również liczne certyfikaty ze szkoleń dotyczących pogłębianiu umiejętności z zakresu coachingu. Jako Coach specjalizuje się we wspieraniu w osiągnięciu celów osobistych i zawodowych wzmacniając klarowność wizji, poczucie własnej wartości i pewności siebie osoby coachowanej. Specjalizuje się w doradztwie z obszaru zarządzania zasobami ludzkimi.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

*W czasie zajęć wykorzystywane są autorskie materiały dydaktyczne przygotowane przez wykładowcę. Materiał merytoryczny oparty będzie o przykłady i ćwiczenia, dzięki którym uczestnicy szkolenia będą mogli w praktyczny sposób poznać zastosowanie obecnie obowiązujących przepisów a także podzielić się między sobą doświadczeniem w zakresie omawianej problematyki.*

Materiały dydaktyczne:

- Prezentacja ze szkolenia w wersji elektronicznej
- Materiały szkoleniowe i handouty do ćwiczeń

Metody stosowane podczas szkolenia:

- Prezentacja - interaktywny mini wykład
- Dyskusja moderowana
- Burza mózgów
- Ćwiczenia w grupach
- Ćwiczenia indywidualne

Na zakończenie uczestnik po analizie zadań i podsumowaniu zakres materiału, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu zgodnie z § 23 ust. 3 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. poz. 2175)

## Informacje dodatkowe

**Metody pracy i materiały szkoleniowe:** Proces kształcenia na kursie realizowany jest w formie zajęć wykładowo-seminaryjnych z elementami ćwiczeń praktycznych w formie – studia przypadków, angażowaniem słuchaczy do wymiany doświadczeń, spostrzeżeń i wniosków). Stosowane są metody i techniki nauczania skoncentrowane na praktycznych aspektach rozwiązywania problemów.

## Adres

ul. Podwale 27/5  
58-500 Jelenia Góra  
woj. dolnośląskie

szkolenie możemy przeprowadzić w całej Polsce, zapraszam do kontaktu

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**GRAŻYNA BORYŃ**

**E-mail** [biuro@bkszkolenia.pl](mailto:biuro@bkszkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 577 127 550