



ASK Szkolenia
Rozwój Dotacje
Agnieszka Skupio

★★★★★ 4,6 / 5
178 ocen

Zwiększanie efektywności organizacyjnej i wyników biznesowych w oparciu o model DISC – skuteczna komunikacja, współpraca zespołowa i profesjonalna obsługa klienta jako fundament rozwoju firmy - szkolenie

Numer usługi 2026/04/15/161221/3488307

- 📍 Prusim
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 🕒 24:00 h
- 📅 13.06.2026 do 14.06.2026

4 755,18 PLN brutto
3 866,00 PLN netto
198,13 PLN brutto/h
161,08 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do osób zatrudnionych w sektorze usług finansowych, które w codziennej pracy odpowiadają za kontakt z klientem, realizację celów biznesowych, budowanie relacji, prowadzenie rozmów sprzedażowych oraz sprawną współpracę w zespole. Adresatami szkolenia są osoby wykonujące zadania wymagające wysokich kompetencji komunikacyjnych, umiejętności dopasowania stylu działania do różnych typów odbiorców oraz skutecznego funkcjonowania w środowisku nastawionym na jakość obsługi, efektywność organizacyjną i wyniki
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	12-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
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

Rozwój wiedzy i umiejętności uczestników w zakresie wykorzystania modelu DISC do zwiększania efektywności organizacyjnej, usprawniania komunikacji interpersonalnej, wzmacniania współpracy zespołowej oraz doskonalenia relacji z klientem. Uczestnicy zdobędą kompetencje pozwalające lepiej rozpoznawać style zachowań, dostosowywać sposób komunikacji do różnych typów odbiorców, skuteczniej realizować zadania biznesowe oraz świadomie wykorzystywać potencjał różnorodności stylów działania w pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje założenia modelu DISC oraz rozróżnia cztery style zachowań.	rozróżnia style D, I, S i C; identyfikuje cechy charakterystyczne poszczególnych stylów; przyporządkowuje zachowania do właściwego stylu DISC	Test teoretyczny
Rozróżnia style komunikacji i sposoby działania charakterystyczne dla poszczególnych profili DISC	wskazuje różnice w sposobie komunikowania się poszczególnych stylów; rozpoznaje różnice w podejmowaniu decyzji i organizacji działania; identyfikuje typowe potrzeby komunikacyjne osób o różnych stylach DISC	Test teoretyczny
Dobiera sposób komunikacji do stylu zachowania rozmówcy w sytuacjach zawodowych	wskazuje właściwy sposób formułowania komunikatu dla stylu D, I, S i C; rozpoznaje właściwe argumenty i sposób przekazu dla różnych typów odbiorców; wybiera poprawne reakcje komunikacyjne w opisanych sytuacjach zawodowych	Test teoretyczny
Wyjaśnia wpływ różnic stylów DISC na współpracę zespołową i efektywność organizacyjną	rozpoznaje źródła nieporozumień wynikających z odmiennych stylów działania; wskazuje sposoby poprawy współpracy między osobami o różnych profilach DISC; identyfikuje korzyści biznesowe wynikające z dopasowania komunikacji i współpracy do stylów zachowań	Test teoretyczny
Rozpoznaje znaczenie modelu DISC w budowaniu relacji z klientem i realizacji celów biznesowych.	wskazuje zależność między stylem klienta a sposobem prowadzenia rozmowy; rozróżnia potrzeby komunikacyjne różnych typów klientów; identyfikuje wpływ dopasowanej komunikacji na jakość obsługi i skuteczność działań biznesowych	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wskazuje sposoby wykorzystania modelu DISC do zwiększania efektywności pracy i jakości współpracy.	rozpoznaje obszary zastosowania modelu DISC w organizacji pracy; identyfikuje sposoby ograniczania błędów komunikacyjnych przy wykorzystaniu DISC; wskazuje rozwiązania wspierające lepszy przepływ informacji i skuteczniejsze wykonywanie zadań	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł 1. Rola efektywności organizacyjnej w funkcjonowaniu punktu bankowego

- czym jest efektywność organizacyjna ,
- wpływ jakości komunikacji i współpracy na wyniki biznesowe,
- najczęstsze bariery obniżające efektywność pracy,
- zależność między organizacją pracy, jakością obsługi klienta a realizacją celów,
- znaczenie postawy pracownika w budowaniu wizerunku i skuteczności biznesowej.

Moduł 2. Model DISC jako narzędzie wspierające zarządzanie i rozwój biznesowy

- podstawowe założenia modelu DISC,
- charakterystyka stylów: D, I, S, C,
- mocne strony i ograniczenia poszczególnych stylów w środowisku pracy,
- jak style zachowań wpływają na komunikację, tempo działania, podejmowanie decyzji i współpracę,
- zastosowanie modelu DISC w zarządzaniu efektywnością zespołu i relacjami z klientami.

Moduł 3. Autodiagnoza stylu działania pracownika i jego wpływ na wyniki

- identyfikacja własnego dominującego stylu zachowania,
- indywidualne preferencje komunikacyjne i organizacyjne,
- mocne strony pracownika w obsłudze klienta i współpracy zespołowej,
- obszary wymagające rozwoju z perspektywy efektywności biznesowej,
- jak świadomie wykorzystywać swój styl pracy w codziennych zadaniach.

Moduł 4. Skuteczna komunikacja wewnętrzna w zespole punktu bankowego

- różnice komunikacyjne między stylami DISC,
- jak mówić, aby być dobrze rozumianym przez współpracowników,
- jak przekazywać informacje jasno, konkretnie i adekwatnie do odbiorcy,
- unikanie nieporozumień, frustracji i błędów wynikających z odmiennych stylów działania,
- komunikacja wspierająca współpracę, zaangażowanie i odpowiedzialność.

Moduł 5. Model DISC w profesjonalnej obsłudze klienta

- rozpoznawanie stylu klienta na podstawie jego zachowania i sposobu komunikacji,
- dopasowanie języka, argumentacji i sposobu prowadzenia rozmowy do typu klienta,
- jak budować zaufanie i poczucie bezpieczeństwa w kontakcie z klientem,
- obsługa klienta zdecydowanego, niezdecydowanego, emocjonalnego i analitycznego,
- personalizacja kontaktu jako element poprawy jakości obsługi i sprzedaży.

Moduł 6. DISC w sprzedaży i realizacji celów placówki

- style DISC a potrzeby zakupowe i proces podejmowania decyzji przez klienta,
- jak prezentować ofertę w zależności od stylu klienta,
- budowanie argumentacji sprzedażowej dopasowanej do rozmówcy,
- zwiększanie skuteczności rozmów handlowych bez presji i schematyczności,
- wzmacnianie cross-sellingu i jakości rekomendacji produktowych.

Moduł 7. Współpraca zespołowa i organizacja pracy w oparciu o różnorodność stylów

- jak budować zespół oparty na komplementarności stylów,
- podział zadań zgodny z predyspozycjami i mocnymi stronami pracowników,
- poprawa przepływu informacji i współpracy między osobami o różnych sposobach działania,
- jak ograniczać napięcia i przeciążenie organizacyjne,
- różnorodność stylów jako zasób wspierający efektywność .

Moduł 8. Trudne sytuacje, opór i konflikty w pracy z klientem i zespołem

- źródła napięć w kontakcie z klientem i współpracownikami,
- jak reagować na presję, emocje i roszczeniowość klientów,
- jak komunikować się w sytuacjach trudnych z uwzględnieniem modelu DISC,
- konstruktywne rozwiązywanie konfliktów i odbudowywanie współpracy,
- zachowanie profesjonalizmu i standardów obsługi pod presją czasu.

Moduł 9. Zarządzanie własną efektywnością i odpowiedzialnością za wyniki

- samoorganizacja pracy w środowisku wielozadaniowym,
- zarządzanie priorytetami i koncentracją na działaniach kluczowych,
- wpływ stylu DISC na sposób planowania, realizacji zadań i reagowania na zmiany,
- budowanie postawy odpowiedzialności za jakość pracy i wyniki,
- rozwijanie elastyczności w codziennym funkcjonowaniu.

Moduł 10. Przełożenie modelu DISC na rozwój przedsiębiorstwa i wyniki biznesowe

- jak kompetencje miękkie wpływają na wskaźniki efektywności,
- DISC jako narzędzie poprawy jakości współpracy, obsługi i sprzedaży,
- wzrost efektywności organizacyjnej poprzez lepsze wykorzystanie potencjału pracowników,
- budowanie kultury odpowiedzialności, komunikacji i zaangażowania,

- indywidualny plan wdrożenia wiedzy do codziennej pracy.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 17

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 1.Rola efektywności organizacyjnej w funkcjonowaniu punktu bankowego	Małgorzata Pankiewicz-Buko	13-06-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 17 Moduł 2. Model DISC jako narzędzie wspierające zarządzanie i rozwój biznesowy	Małgorzata Pankiewicz-Buko	13-06-2026	09:30	11:15	01:45
3 z 17 Przerwa	Małgorzata Pankiewicz-Buko	13-06-2026	11:15	11:30	00:15
4 z 17 Moduł 3. Autodiagnoza stylu działania pracownika i jego wpływ na wyniki	Małgorzata Pankiewicz-Buko	13-06-2026	11:30	13:00	01:30
5 z 17 Przerwa	Małgorzata Pankiewicz-Buko	13-06-2026	13:00	13:15	00:15
6 z 17 Moduł 4. Skuteczna komunikacja wewnętrzna w zespole punktu bankowego	Małgorzata Pankiewicz-Buko	13-06-2026	13:15	15:00	01:45
7 z 17 Moduł 5. Model DISC w profesjonalnej obsłudze klienta	Małgorzata Pankiewicz-Buko	13-06-2026	15:00	16:30	01:30
8 z 17 Moduł 6. DISC w sprzedaży i realizacji celów placówki	Małgorzata Pankiewicz-Buko	13-06-2026	16:30	17:00	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 17 Moduł 7. Współpraca zespołowa i organizacja pracy w oparciu o różnorodność stylów	Małgorzata Pankiewicz-Buko	14-06-2026	08:00	09:30	01:30
10 z 17 Moduł 8. Trudne sytuacje, opór i konflikty w pracy z klientem i zespołem – część I	Małgorzata Pankiewicz-Buko	14-06-2026	09:30	11:15	01:45
11 z 17 Przerwa	Małgorzata Pankiewicz-Buko	14-06-2026	11:15	11:30	00:15
12 z 17 Moduł 8. Trudne sytuacje, opór i konflikty – część II: ćwiczenia i scenki sytuacyjne	Małgorzata Pankiewicz-Buko	14-06-2026	11:30	13:00	01:30
13 z 17 Przerwa	Małgorzata Pankiewicz-Buko	14-06-2026	13:00	13:15	00:15
14 z 17 Moduł 9. Zarządzanie własną efektywnością i odpowiedzialnością za wyniki – część I	Małgorzata Pankiewicz-Buko	14-06-2026	13:15	15:00	01:45
15 z 17 Moduł 9. Zarządzanie własną efektywnością – część II: priorytety, koncentracja, elastyczność	Małgorzata Pankiewicz-Buko	14-06-2026	15:00	15:45	00:45
16 z 17 Moduł 10. Przełożenie modelu DISC na rozwój przedsiębiorstwa i wyniki biznesowe	Małgorzata Pankiewicz-Buko	14-06-2026	15:45	16:30	00:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 17 Walidacja	-	14-06-2026	16:30	17:00	00:30

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	4 755,18 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 866,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	198,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	161,08 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Pankiewicz-Buko

Psycholog Pracy i Organizacji, Doradca Zawodowy, Trener Umiejętności Interpersonalnych i Szkoleń Specjalistycznych. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu umiejętności miękkich, rozwoju kompetencji osobistych oraz doradztwa zawodowego. W swoich szkoleniach zawsze stara się łączyć wiedzę teoretyczną z ćwiczeniami praktycznymi i zadaniami integrującymi grupę, wspomagającymi proces współpracy wśród pracowników.

Wykształcenie:

*Szkola Trenerów Biznesu Akademii SET w Warszawie- Trener Biznesu Akademii Set

*Psychologia- studia stacjonarne, Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu, specjalność:

Psychologia Pracy i Organizacji

W ciągu ostatnich 5 lat prowadziła wiele szkoleń z zakresu umiejętności miękkich.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

prezentację, ćwiczenia, karty pracy, checklisty, przykłady praktyczne oraz podsumowanie najważniejszych zagadnień.

Adres

Prusim 5
64-420 Prusim
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



AGNIESZKA SKUPIO

E-mail agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl

Telefon (+48) 533 856 555