



Efektywna komunikacja w profesjonalnej obsłudze klienta

Numer usługi 2026/04/17/191268/3495599

2 460,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

123,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Maleszko.edu

URSZULA

GRABOWSKA-

MALESZKO

★★★★★ 4,8 / 5

59 ocen

📍 Warszawa

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 20:00 h

📅 22.06.2026 do 23.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Usługa rozwojowa dedykowana pracownikom oraz kadrze zarządzającej wszystkich działów związanych z obsługą klienta, tj. dla pracowników recepcji, sprzedawców, infolinii, windykacji i innych, mających kontakt z klientami firmy w formie obsługi bezpośredniej, telefonicznej, mailowej i innych form komunikacji zdalnej. Uczestnicy podnoszą kompetencje zawodowe m.in. z zakresu profesjonalnej komunikacji i obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

17-06-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

20

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 nabycie przez Uczestników umiejętności skutecznej obsługi klientów poprzez zrozumienie psychologicznych aspektów komunikacji, poznanie technik budowania relacji oraz rozwiązywania sytuacji konfliktowych

w codziennej obsłudze klienta. Uczestnicy uczą się, jakie są podstawowe potrzeby klientów, na czym polega model komunikacji, poznają elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej, dowiedzą się, jak działają programatory negatywne i pozytywne, pytania zamknięte i otwarte.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nazywa trzy grupy potrzeb klientów	W podanym przykładzie trafnie nazywa potrzebę klienta, adekwatnie do analizowanej sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wymienia elementy modelu komunikacji	Poprawnie nazywa elementy składowe modelu komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Nazywa różnice pomiędzy manipulacją a perswazją	Poprawnie wskazuje przykładowe wypowiedzi będące manipulacją i perswazją	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Identyfikuje język programowania negatywnego w komunikacji i zamienia go na język programowania pozytywnego	Zamienia programatory negatywne na pozytywne w przedstawionych przykładach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki komunikacji: SDS, U+K, "ale", "niestety", zdarta płyta, gra opcjami, przekierowanie uwagi	Potrafi zidentyfikować i nazwać scharakteryzowane techniki komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Używa pytań otwartych i zamkniętych	Poprawnie wskazuje pytania otwarte i zamknięte	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Program

Moduł	Opis treści – kluczowe punkty szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych
Oczekiwania klientów w kontakcie z marką	<p>Moduł wprowadzający pojęcie potrzeb klientów, aspekty oczekiwań klienta, obszary, które wpływają na pozytywny i negatywny wizerunek firmy na rynku.</p> <p>Część warsztatowa, praca w grupach, omówienie wniosków</p>
Potrzeby klientów w kontakcie z marką	<p>Wprowadzenie pojęć 3 rodzajów potrzeb, omówienie, podział potrzeb klientów w praktycznych przykładach</p> <p>Wykład i omówienie w grupie</p>
Model komunikacji i jego wymiar praktyczny	<p>Wprowadzenie pojęcia komunikacji</p> <p>Elementy modelu komunikacji</p> <p>Rodzaje szumów komunikacyjnych</p> <p>Kodowanie i odkodowanie komunikatów</p> <p>Nadawca i jego wkład w komunikację</p> <p>Aspekty udanej i nieudanej komunikacji</p> <p>Warsztaty komunikacji oparte na modelu</p>
Manipulacja i perswazja w sprzedaży	<p>Definicje, różnice, ćwiczenia praktyczne na rozpoznawanie manipulacji. Język perswazji.</p>
Sprzedaż- mocne strony oferty	<p>Część będąca wprowadzeniem do technik aktywnej sprzedaży.</p> <p>Cecha zaleta korzyść</p> <p>Język korzyści</p> <p>Polecanie produktów z oferty</p> <p>Sprzedaż oparta na korzyściach klienta</p> <p>Przewaga konkurencyjna</p> <p>Sprzedaż walką cenową i sprzedaż wartością</p>

Programowanie komunikacji i lingwistyka	<p>Moduł wprowadzający pojęcia komunikacji negatywnej i pozytywnej, motywującej do współpracy.</p> <p>W trakcie modułu uczestnicy poznają zestawy zwrotów i słów negatywnie wpływających na sprzedaż i komunikację oraz opracowują komunikację budującą relacje i wpływającą pozytywnie na rozmówcę i jego decyzje zakupowe.</p>
Techniki perswazji i przekonywania	<p>Technika U+K</p> <p>Zdarta płyta</p> <p>Gra opcjami</p> <p>Przekierowanie uwagi</p> <p>Spółeczny dowód słuszności</p>
Komunikacyjne ocieplacze	<p>Moduł wprowadzający zwroty i wyrażenia, które wpływają na budowanie relacji z klientami, pozwalają na wyrażanie emocji. Teoria i praktyka</p>
Komunikacja niewerbalna	<p>Elementy komunikacji niewerbalnej</p> <p>Schemat Mehrabiana</p> <p>Spójna i niespójna komunikacja</p> <p>Ćwiczenia na mowę ciała, kontakt wzrokowy, budowanie pozytywnej energii</p>
Sztuka zadawania pytań	<p>Rodzaje pytań</p> <p>Pytania otwarte i zamknięte- wykorzystanie, zalecenia, prowadzenie rozmowy, etapy procesu sprzedaży</p> <p>Zbieranie potrzeb klienta</p> <p>Pytania z sugerowaną odpowiedzią</p>

Czas trwania szkolenia

Szkolenie trwa 20 godzin dydaktycznych (1 godzina = 45 min), w tym 12 godzin stanowi część praktyczna, 7 godzin część teoretyczna, 1 godzinę walidacja. Przerwy wliczają się w czas trwania usługi. Walidacja jest wliczana w czas trwania usługi.

Walidacja

Po szkoleniu przeprowadzana będzie walidacja w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie, co zapewnia rozdzielność funkcji uczenia od walidacji. Test przeprowadzany będzie w formie online, poprzez wykorzystanie platformy zewnętrznej. W harmonogramie szkolenia został wskazany przybliżony czas przeprowadzenia walidacji usługi rozwojowej.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 19

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Oczekiwania klientów w kontakcie z marką	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	09:00	09:45	00:45
2 z 19 Potrzeby klientów w kontakcie z marką	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	09:45	10:30	00:45
3 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 19 Model komunikacji i jego wymiar praktyczny	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	10:45	11:45	01:00
5 z 19 Manipulacja i perswazja w sprzedaży	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	11:45	12:30	00:45
6 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	12:30	12:45	00:15
7 z 19 Sprzedaż- mocne strony oferty	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	12:45	13:15	00:30
8 z 19 Technika Cecha-zaleta-korzyść	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	13:15	14:00	00:45
9 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	14:00	14:15	00:15
10 z 19 Programowanie komunikacji i lingwistyka	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	22-06-2026	14:15	16:30	02:15
11 z 19 Techniki perswazji i przekonywania	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	23-06-2026	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	23-06-2026	10:30	10:45	00:15
13 z 19 Trudne rozmowy i trudny klient	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	23-06-2026	10:45	11:30	00:45
14 z 19 Komunikacyjne ocieplacze	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	23-06-2026	11:30	13:00	01:30
15 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	23-06-2026	13:00	13:15	00:15
16 z 19 Komunikacja niewerbalna	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	23-06-2026	13:15	14:45	01:30
17 z 19 Sztuka zadawania pytań	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	23-06-2026	14:45	15:30	00:45
18 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	23-06-2026	15:30	15:45	00:15
19 z 19 Walidacja - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	23-06-2026	15:45	16:30	00:45

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	2 460,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

123,00 PLN

Koszt osobogodziny netto

100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO

PCC Coach (Erickson Certified Professional Coach) trener szkoleń menedżerskich i rozwoju osobistego, konsultant biznesowy.

W portfolio posiadam ponad 3200 godzin coachingu, w tym ok. 80% z kadrą zarządzającą niższego i wyższego szczebla oraz ponad 3400 godzin przeprowadzonych szkoleń z kompetencji menedżerskich, sprzedaży i obsługi klienta.

W pracy wykorzystuję własne doświadczenie biznesowe i menedżerskie.

Prowadzę projekty łączące coaching, mentoring i szkolenia. Do budowania skutecznych strategii działania wykorzystuję wiedzę na temat efektywności osobistej, motywacji i neurolingwistyki.

Pracuję w podejściu skoncentrowanym na rozwiązaniach.

Specjalizacja: efektywność osobista i menedżerska, budowanie pewności siebie, skuteczna komunikacja w biznesie i relacjach międzyludzkich, zarządzanie komunikacją w organizacji, obsługa trudnego klienta, budowanie pewności siebie i siły wewnętrznej, asertywność i asertywne zarządzanie, zarządzanie stresem, trening mentalny i techniki automotywacji, mistrz sprzedaży, profesjonalna obsługa klienta, kierowanie zespołem, coaching w pracy menedżera, profesjonalna rekrutacja.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia usługi:

- Uczestnicy mają do dyspozycji w czasie szkolenia wyposażoną salę szkoleniową, krzesła i stoły, otrzymają kartki do notowania

Warunki uczestnictwa

Warunki niezbędne do nabycia kompetencji w ramach usługi:

- Uczestnictwo w co najmniej 80% czasu zajęć usługi rozwojowej potwierdzone przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora szkolenia liście obecności.
- Udział w walidacji oraz potwierdzone na etapie walidacji nabycie przewidzianych dla usługi efektów uczenia się kompetencji poprzez pozytywny wynik z testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.

Walidacja:

- Uczestnik musi dysponować urządzeniem z dostępem do internetu, np. komputerem, tabletem lub smartfonem, umożliwiającym wypełnienie testu online za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

- Zalecane jest korzystanie z aktualnej wersji popularnych przeglądarek internetowych (np. Google Chrome, Firefox, Edge), które wspierają poprawne działanie testu.
- Stabilne łącze internetowe o minimalnej prędkości pobierania i wysyłania 5 Mb/s

Informacje dodatkowe

Usługa prowadzona jest w sposób interaktywny, angażujący Uczestników do aktywnego udziału w szkoleniu. Wykorzystywane są m.in. ćwiczenia praktyczne, case study, scenki sytuacyjne, zadania indywidualne i grupowe, moderowane dyskusje oraz elementy coachingowe i mentoringowe, co pozwala na bezpośrednie zastosowanie nabytej wiedzy i rozwój kompetencji w praktyce.

--

Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. zwalnia się od podatku VAT usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, które są finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych, a także świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związanych.

Adres

ul. Odkryta 1A
03-140 Warszawa
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

Kontakt



URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO

E-mail urszula@maleszko.edu.pl

Telefon (+48) 609 831 181