



AVENHANSEN Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

1 409 ocen

## Asertywność w sprzedaży i obsłudze klienta czyli sztuka satysfakcjonowania klienta

Numer usługi 2026/04/30/5061/3524609

📍 Gdańsk

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 19.11.2026 do 20.11.2026

1 480,00 PLN brutto

1 480,00 PLN netto

92,50 PLN brutto/h

92,50 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Do udziału w szkoleniu zapraszamy osoby zainteresowane doskonaleniem praktycznych umiejętności związanych ze sprzedażą i obsługą klienta
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	17-11-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenie jest przygotowanie do efektywnej sprzedaży i profesjonalnej obsługi Klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych poprzez m. in.: nabycie przez uczestników kompetencji w zakresie zachowań asertywnych, poznanie efektywnych form komunikacji, nabycie umiejętności radzenia sobie ze stresem w pracy własnej i kontaktach z klientem, podniesienie umiejętności obsługi klienta, nabycie umiejętności unikania konfliktów oraz sytuacji trudnych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje podstawowe zasady dotyczące obsługi klienta.	Wymienia i opisuje dobre praktyki dotyczące obsługi klienta	Wywiad swobodny
Opisuje na czym polega skuteczna komunikacja z klientem	Opisuje modele komunikacji - analiza transakcyjna, model 4 uszu Von Thuma	Wywiad swobodny
	Wymienia zwroty budujące pozytywne relacje - pozytywna komunikacja	Wywiad swobodny
Definiuj i stosuje sposób postępowania z klientem "trudnym"	Charakteryzuje techniki postępowania w wypadku zastrzeżeń klienta, obiekcji i reklamacji	Wywiad swobodny
	Opisuje czym jest mapa asertywności	Wywiad swobodny
Definiuje czym jest asertywność i stosuje ją w codziennej pracy	Opisuje czym jest asertywna odmowa - jak mówić by nie psuć relacji z klientem	Wywiad swobodny
	Definiuje techniki perswazji w komunikacji z klientem i wie kiedy je stosować	Wywiad swobodny

## 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?

TAK

# Program

Podstawą sukcesu rynkowego firmy, handlowej, finansowej, czy też produkcyjnej jest jej potencjał ludzki. Dobrze pracujący zespół pozwala przedsiębiorstwu utrzymać pozycję na rynku, wyprzedzać konkurencję, zapewnić stabilizację dochodów, zmniejszać straty, realizować zakładane cele, realizować politykę jakości. Dobrze pracujący, zmotywowany zespół pracowników to grupa świadomych swoich działań i odpowiedzialnych ludzi nastawionych na działanie zespołowe i dobrze znających stawiane przed nimi cele oraz posiadająca niezbędne kompetencje do pracy z wymagającym klientem.

## **MODUŁ I. PODSTAWY OBSŁUGI KLIENTA**

1. Świadomość wagi jakości obsługi klienta i roli uczestnika w kreowaniu zadowolenia /satisfakcji/ klienta
2. Odpowiedzialność w kontaktach z klientem

## **MODUŁ II. LEPIEJ ZAPOBIEGAĆ NIŻ LECZYĆ - UNIKANIE TRUDNYCH SYTUACJI**

1. Komunikacja z klientem
  - Różne modele komunikacji - analiza transakcyjna, model 4 uszu Von Thuma
2. Standardy obsługi
3. Typologia klientów
4. Różne potrzeby klientów - różni klienci
5. Budowanie relacji z klientem
6. Odkrywanie potrzeb klienta
7. Kroki rozmowy z klientem
8. Zwroty budujące pozytywne relacje - pozytywna komunikacja
9. Z czego się biorą trudne sytuacje
10. Empatia w obsłudze klienta

## **MODUŁ III. PODSTAWOWE TECHNIKI KOMUNIKACJI Z KLIENTEM A SKUTECZNY PROCES SPRZEDAŻY**

1. Relacje a komunikacja z klientem

## **MODUŁ IV. CO ROBIĆ JAK DOJDZIE DO KONFLIKTU Z KLIENTEM - TRUDNEJ SYTUACJI?**

1. Aspekty psychologiczne zachowań klienta
2. Trudna sytuacja czy trudny klient
3. Zastrzeżenia klienta - poziom logiczny i emocjonalny
4. Techniki postępowania w wypadku zastrzeżeń klienta, obiekcji i reklamacji

## **MODUŁ V. ASERTYWNOŚĆ - CZYM JEST A CZYM NIE JEST- MINI-WYKŁAD TRENERA**

1. Prawa osobiste wg Herberta Fensterheima
2. Mapa asertywności
3. Kwestionariusz autodiagnostyczny - moje postawy wobec innych
4. Obszary asertywności

## **MODUŁ VI. NASTAWIENIA I WARTOŚCI - SKĄD SIĘ BIORĄ POSTAWY NIE ASERTYWNE W KONTAKTACH Z KLIENTEM**

1. Geneza zachowań wg teorii analizy transakcyjnej
2. Praca z własną samooceną
3. Rozwój świadomości własnego potencjału
4. Dialog wewnętrzny i jego wpływ na postawy jednostki
5. Dlaczego boimy się powiedzieć NIE klientowi?

## **MODUŁ VII. ASERTYWNOŚĆ W RELACJACH BIZNESOWYCH**

1. Po co handlowcom asertywność
2. Możliwości, konsekwencje i koszty postaw uległych, agresywnych i asertywnych w biznesie
3. Asertywna odmowa - jak mówić by nie psuć relacji z klientem
4. Asertywne kontraktowanie relacji biznesowych
5. Ustalanie standardu relacji handlowych
6. Sztuka egzekwowania własnych praw

## **MODUŁ VIII. STRATEGIE I TECHNIKI ASERTYWNE W RELACJI**

1. Skuteczne techniki asertywnej reakcji na krytykę
2. Etapy asertywnego rozwiązywania problemów wg Pamelii Butler
3. Asertywna obrona przed wykorzystaniem różnic płci ze strony klienta

#### MODUŁ IX. TECHNIKI ARGUMENTACJI I PRZEKONYWANIA, ELEMENTY PERSWAZJI

1. Metody wpływu na zadowolenie klienta
2. Techniki perswazji w komunikacji z klientem - wywieranie wpływu oraz obrona przed manipulacją ze strony klienta
3. Budowanie argumentów /pytań, apeli/ efektywnych w budowaniu pozytywnych relacji z klientem, przekonujących do odpowiednich działań
4. Komunikacja perswazyjna w procesie sprzedaży i obsługi klienta

#### MODUŁ X.WALIDACJA

##### Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:

- Dyskusja facylitowana.
- Studia przypadku.
- Praca w grupach.
- Mini wykłady.
- Praca indywidualna.
- Odgrywanie scenek.
- Opracowywanie rozwiązań.
- Komunikat zwrotny.

Proporcja zajęć praktycznych do teoretycznych to 60/40

Usługa jest prowadzona w trybie godzin dydaktycznych (45min). Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

##### Więcej informacji na temat szkolenia znajduje się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/asertywnosc-w-sprzedazy-i-obsludze-klienta-czyli-sztuka-satysfakcjonowania-klienta-2026-11-19-gdansk.html>

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 3

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; border-radius: 5px; display: inline-block;">1 z 3</div> Asertywność w sprzedaży i obsłudze klienta czyli sztuka satysfakcjonowania klienta	Andrzej Zabawa	19-11-2026	10:00	17:00	07:00
<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; border-radius: 5px; display: inline-block;">2 z 3</div> Asertywność w sprzedaży i obsłudze klienta czyli sztuka satysfakcjonowania klienta	Andrzej Zabawa	20-11-2026	09:00	15:45	06:45
<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; border-radius: 5px; display: inline-block;">3 z 3</div> WALIDACJA	-	20-11-2026	15:45	16:00	00:15

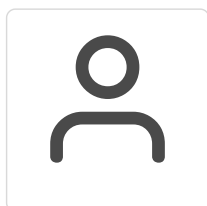
# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	1 480,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	1 480,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	92,50 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	92,50 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Andrzej Zabawa

Trener, coach i konsultant. Nastawiony na efekt, praktyk z dużym doświadczeniem biznesowym w sprzedaży, zarządzaniu operacyjnym jak też rozwoju kompetencyjnym pracowników. Prowadzi szkolenia biznesowe oraz dla organizacji społecznych.

Przez okres mojej kariery zawodowej zajmowałem się wieloma obszarami biznesu. Tworzyłem od zera nowe przedsiębiorstwa, w tym pierwsze prywatne firmy dystrybucyjne i usługowe. Założyłem własną firmę, którą do dziś zarządzam i która nieźle radzi sobie na bardzo konkurencyjnym rynku. Przez dłuższy pracowałem w korporacji handlowej, gdzie zaczynałem od stanowiska doradcy klienta i przeszedłem wszystkie szczeble kariery do stanowiska w zarządzie firmy.

Z wykształcenia jestem weterynarzem i absolwentem kierunku filozofia i mediacje społeczne oraz pedagogika i terapia społeczna. Ukończyłem również studia podyplomowe dla trenerów grupowych, podyplomowe studia z zakresu coachingu oraz program Executive MBA w Instytucie Nauk Ekonomicznych PAN.

Od kilku lat moja aktywność skupia się głównie na pracy trenerskiej. Prowadzę szkolenia biznesowe jak też dla organizacji społecznych.

Od 2009 współpracuje z Instytutem Rozwoju Biznesu. Prowadził szkolenia m.in. dla PZU Życie, Bank Pocztowy, Makro, PZU SA, BZWBK, Poczta Polska, mBank, PKP Intercity, Natur House.

Główne kompetencje szkoleniowe związane są z obszarami obsługi klienta, sprzedaży i obsługi klienta przez telefon, organizacji i zarządzania w call center, komunikacji, zarządzania zespołem, coachingu, zarz

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Autorskie materiały szkoleniowe - skrypt w wersji elektronicznej, ćwiczenia w wersji papierowej do wykorzystania na szkoleniu.
- Uczestnik otrzyma certyfikat ukończenia szkolenia przy frekwencji min. 80% (sposób potwierdzenia frekwencji - podpis na liście obecności)

## Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych”.

Wypełnienie formularza zgłoszeniowego w BUR jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu szkoleń otwartych AVENHANSEN, który jest dostępny pod linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/regulamin-szkolen-otwartych.html>

Bezkosztowa anulacja możliwa do 8 dni przed planowanym terminem szkolenia

## Informacje dodatkowe

### W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%)
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia: Zobacz forum: [www.forum-szkolenia.pl](http://www.forum-szkolenia.pl)

Szkolenie mające charakter usługi kształcenia zawodowego sfinansowane w przynajmniej w 70% ze środków publicznych zostanie zwolnione z podatku VAT (stawka VAT zwolniony) zgodnie z treścią rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień z dnia 20 grudnia 2013 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 1722) par. 3 ust. 1 pkt 14 tego rozporządzenia.

\* 1 godzina szkoleniowa = 45 minut

## Adres

ul. Podwale Grodzkie 9

80-895 Gdańsk

woj. pomorskie

Hotel\*\*\*\* SCANDIC

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Katarzyna Szypowska**

**E-mail** [kszypowska@avenhansen.pl](mailto:kszypowska@avenhansen.pl)

**Telefon** (+48) 515 212 452