



## Profesjonalna obsługa trudnego Klienta (szkolenie online)

Numer usługi 2026/05/04/9265/3532310

1 200,00 PLN brutto  
1 200,00 PLN netto  
75,00 PLN brutto/h  
75,00 PLN netto/h  
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

ZAKŁAD

DOSKONALENIA  
ZAWODOWEGO W  
PŁOCKU

★★★★☆ 4,4 / 5

44 oceny

📍 Płock

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 21.07.2026 do 22.07.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Identyfikatory projektów</b>	Kierunek - Rozwój, Akademia HR
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<b>Specjalistyczne, dwudniowe szkolenie praktyczne</b> , skierowane do zespołów sprzedaży i obsługi klienta, które na co dzień mierzą się z reklamacjami, presją, emocjami klientów i sytuacjami konfliktowymi. Program skupia się na realnych wyzwaniach i skutecznych technikach reagowania.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	20-07-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest:

rozwój zaawansowanych kompetencji w obsłudze trudnych klientów,  
skuteczne reagowanie na krytykę, agresję i emocje klienta,  
budowanie profesjonalnych relacji z klientami,  
stosowanie technik komunikacyjnych i lingwistycznych,  
zwiększenie odporności na stres w pracy z klientem.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
rozpoznaje metaprogramy w wypowiedziach klientów i dostosowuje komunikację, stosuje techniki lingwistyczne w rozmowach z klientami, radzi sobie z trudnymi grami i krytyką klienta, aktywnie buduje relacje podczas rozmowy, reaguje asertywnie na agresję i presję, stosuje techniki radzenia sobie ze stresem w obsłudze 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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# **Program**

Program szkolenia

#### Moduł I – Rozpoczęcie szkolenia

- oczekiwania i obawy uczestników,
- kontrakt szkoleniowy,
- agenda i organizacja pracy.

#### Moduł II – Obsługa klienta – wprowadzenie

- znaczenie profesjonalnej obsługi klienta,
- czynniki wpływające na zadowolenie klienta,
- cechy skutecznego pracownika obsługi klienta,
- etapy obsługi klienta,
- wymiary obsługi trudnego klienta: komunikacja, relacja, problem.

#### Moduł III – Praca z problemem klienta

- identyfikacja potrzeb klienta,
- prezentacja rozwiązań,
- wyjaśnianie zastrzeżeń,
- zamykanie procesu obsługi.

#### Moduł IV – Komunikacja i budowanie relacji

- znaczenie komunikacji w obsłudze klienta,
- bariery i „chwasty językowe”,
- skuteczne pytania – co stosować, a czego unikać,
- metaprogramy,
- techniki lingwistyczne (w tym obrona ceny),
- perswazyjne budowanie relacji.

#### Moduł V – Obsługa klienta przez telefon

- specyfika kontaktu telefonicznego,
- radzenie sobie z oporem i lękiem,
- zasady prowadzenia rozmów telefonicznych,
- analiza przykładów rozmów.

#### Moduł VI – Radzenie sobie z trudnym klientem

- typologie zachowań trudnych klientów,
- niepożądane sformułowania,
- formuła PREZENTU – obsługa reklamacji,
- asertywność i stawianie granic,
- reakcja na agresję i krzyk,
- techniki reagowania na klientów: krytykujących, ekspertów, wymagających, gadatliwych i zdekoncentrowanych.

#### Moduł VII – Radzenie sobie ze stresem w obsłudze klienta

- mechanizmy stresu i jego skutki,
- diagnoza własnego poziomu stresu,
- zdrowe nawyki,
- techniki relaksacyjne i poznawcze.

#### Moduł VIII – Podsumowanie szkolenia

- wnioski i rekomendacje do wdrożenia.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
-------------------	------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------------

Brak wyników.

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	1 200,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	1 200,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	75,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	75,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Tomasz Pielichowski

Trener, doradca biznesowy i psycholog. Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania MATRIK. Certyfikowany Master Praktyk Programowania Neurolingwistycznego (NLP). Posiada wieloletnie doświadczenie w obszarze HR – prowadził dział HR w jednej z największych spółek doradztwa podatkowego w Polsce oraz współpracował z wiodącymi agencjami doradztwa personalnego. Od 2009 roku realizuje szkolenia z zakresu zarządzania zespołem, komunikacji, negocjacji, sprzedaży, obsługi klienta, kreatywności oraz budowania zespołów.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

## Adres

Płock 1

09-402 Płock

woj. mazowieckie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**ALINA LEWICKA**

**E-mail** [biuro@zdz-plock.com.pl](mailto:biuro@zdz-plock.com.pl)

**Telefon** (+48) 242 628 689