



Masterclass komunikacji w kontaktach z klientami - cz.1

Numer usługi 2026/05/04/33629/3537210

2 575,00 PLN brutto

2 575,00 PLN netto

429,17 PLN brutto/h

429,17 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum

Biznesowych

Inspiracji Patrycja

Korpacka-Błaszczuk

★★★★★ 5,0 / 5

186 ocen

📄 Usługa szkoleniowa

📺 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 06:00 h

📅 27.05.2026 do 29.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

DLA KOGO JEST TO SZKOLENIE?

1. Front-line & Customer Service (Obsługa Klienta Premium)

Dla osób, które są „twarzą” firmy i na co dzień zarządzają emocjami innych.

- **Dlaczego:** Program daje im narzędzia do deeskalacji konfliktów i ochrony własnych zasobów emocjonalnych, aby uniknąć wypalenia zawodowego.

2. Handlowcy i Doradcy Klienta (B2B i B2C)

Dla profesjonalistów, którzy nie tylko sprzedają produkt, ale budują długofalowe relacje oparte na zaufaniu.

- **Dlaczego:** Techniki „Lejka”, „Metoda Nurkowania” oraz „Pacing & Leading” pozwalają skrócić proces decyzyjny i domyknąć sprzedaż bez poczucia wywierania presji na klienta.

3. Specjaliści ds. Reklamacji i Windykacji

Dla osób pracujących w środowisku o najwyższym stopniu napięcia i agresji ze strony rozmówcy.

- **Dlaczego:** Moduł o asertywności i zarządzaniu stresem pozwala im utrzymać profesjonalną postawę („Tarczę”) nawet w sytuacjach ekstremalnych.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

1

Data zakończenia rekrutacji

26-05-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

6

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym tego szkolenia jest wyposażenie uczestników w zaawansowane kompetencje psychologiczne i komunikacyjne, które pozwolą im na zachowanie pełnego profesjonalizmu oraz skuteczności w relacjach z wymagającym klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza (Uczestnik zna):</p> <p>Mechanizmy neurobiologii (neurony lustrzane) i psychologii wpływu w relacjach.</p> <p>Różnice między asertywnością, agresją a manipulacją.</p> <p>Techniki deeskalacji emocji i zasady języka korzyści.</p> <p>Umiejętności (Uczestnik potrafi):</p> <p>Neutralizować manipulację i asertywnie stawiać granice (komunikat "Ja").</p> <p>Badać potrzeby klienta techniką "lejka" i "metodą nurkowania".</p> <p>Dostrajać komunikację (VAK) i głos do typu osobowości rozmówcy.</p> <p>Skutecznie zarządzać stresem i emocjami w sytuacjach kryzysowych.</p> <p>Kompetencje społeczne (Uczestnik jest gotów do):</p> <p>Budowania profesjonalnego wizerunku eksperta i partnera w biznesie.</p> <p>Brania odpowiedzialności za wynik i przebieg trudnej rozmowy.</p> <p>Świadomego unikania konfliktów przy jednoczesnym realizowaniu celów firmy.</p>	<p>Trening "Live Feedback".</p> <p>Każdy uczestnik przeprowadzi próbną rozmowę z innym pracownikiem w roli klienta.</p> <p>Kryterium sukcesu jest poprawne przejście przez wybraną przez trenera metodę bez wywołania postawy defensywnej u rozmówcy.</p> <p>Wartość weryfikowana:</p> <p>Jakość relacji (Miernik: Skala zaufania):</p> <p>Po ćwiczeniu „klient” ocenia na skali 1–5, w jakim stopniu odbiera rozmówcę (wynik min. 4/5 jest warunkiem zaliczenia).</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Eksperski Program Rozwoju Kompetencji w Obsłudze i Relacjach z Klientem

Cel: Budowanie mentalnego fundamentu asertywności oraz opanowanie narzędzi perswazyjnych w relacjach z klientem.

Moduł I: Asertywność jako Strategia Profesjonalisty

- **Fundamenty asertywności:** Definicja i autodiagnoza w kontekście pracy z klientem.
- **Dynamika postaw:** Różnice między asertywnością a manipulacją, agresją i uległością – jak uniknąć roli ofiary lub agresora w procesie reklamacyjnym.
- **Weryfikacja postaw:** Badanie własnego poziomu asertywności oraz analiza rangi wrażliwości jako narzędzia budowania profesjonalnych relacji.
- Ćwiczenia praktyczne.

Moduł II: Techniki Pracy z „Trudnym” Rozmówcą

- **Narzędzia ochrony granic:** Praktyczne zastosowanie komunikatu „Ja”, wyrażanie własnej perspektywy i potrzeb w sposób niekonfrontacyjny.
- **Sztuka profesjonalnej odmowy:** Jak odmawiać w sposób szanujący klienta i chroniący interesy firmy.
- **Trening odporności na krytykę:** Stawianie granic agresywnym rozmówcom i zarządzanie zaskakującymi reakcjami klientów.
- **Metody deeskalacji:** Sposoby uspokajania emocji niezadowolonego i agresywnego kupującego.
- Ćwiczenia praktyczne.

Moduł III: Język Perswazji i Tarcza Antymanipulacyjna

- **Słowa, które mają moc:** Selekcja zwrotów o wysokiej skuteczności przekonywania i budowania wiarygodności.
- **Detekcja manipulacji:** Jak identyfikować próby nacisku ze strony klienta i wdrażać skuteczną obronę.
- **Mechanizmy wpływu:** Reguły i techniki wywierania wpływu (Cialdini i inni) w codziennej komunikacji biznesowej.
- **Pacing & Leading:** Techniki „dostrajania” i „prowadzenia” – dopasowanie wypowiedzi do profilu rozmówcy w celu realizacji celów biznesowych.
- **Model przetwarzania informacji:** Filtry informacyjne, selektywność uwagi i ich wpływ na odbiór komunikatu trenera/handlowca.
- Ćwiczenia praktyczne.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 4

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 1 spotkanie	PATRYCJA KORPACKA-BŁASZCZUK	27-05-2026	08:00	10:00	02:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 4 2 spotkanie	PATRYCJA KORPACKA-BŁASZCZUK	28-05-2026	09:30	11:30	02:00
3 z 4 3 spotkanie	PATRYCJA KORPACKA-BŁASZCZUK	29-05-2026	16:00	18:00	02:00
4 z 4 Ewaluacja	PATRYCJA KORPACKA-BŁASZCZUK	29-05-2026	18:00	18:15	00:15

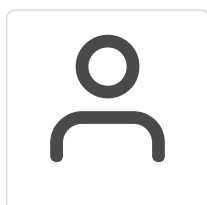
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 575,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 575,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	429,17 PLN
Koszt osobogodziny netto	429,17 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

PATRYCJA KORPACKA-BŁASZCZUK

Dyrektor merytoryczny Brian Tracy Polska. Doświadczony, certyfikowany trener biznesu, dyplomowany coach, psycholog, wykładowca uczelni wyższych oraz praktyk biznesu. Certyfikowany praktyk „Kodu emocji”.

Współtwórczyni książki „Potęga biznesowych inspiracji. Zaprogramuj mózg na nowo”, którą wydała m.in. z Brianem Tracy oraz Michaeliem Tracy.

Współautorka książki Sięgaj dalej dedykowanej dla handlowców, trenerów i coachów, a także autorka licznych publikacji branżowych (np. w magazynach „World Business Class Magazine”, „As Sprzedaży”, „Szef Sprzedaży”, „Tygrysy Biznesu”).

Międzynarodowy, akredytowany trener Brian Tracy International (Master Class Business Trainer).

Występowała na 1 scenie m.in. z takimi osobami jak Brian Tracy, Kevin Hogan, Michael Tracy, Mateusz Grzesiak czy Jacek Walkiewicz.

Autorka innowacyjnych metod i narzędzi menedżerskich oraz sprzedażowych.

Pracuje m.in. z zarządami firm, średnią i wyższą kadrą menedżerską, przedsiębiorcami, specjalistami, handlowcami oraz tysiącami osób zainteresowanymi swoim rozwojem.

Twórca projektów i programów rozwojowych, podnoszących wzrost sprzedaży i efektywności pracy u wielu klientów korporacyjnych.

Jest wykładowcą w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej (SWPS)

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Co uczestnicy otrzymają w ramach szkolenia?

Na zajęciach pojawi się pakiet narzędziowy, który sprawi, że wiedza nie zostanie w wirtualnej sali szkoleniowej, ale „pójdzie” z pracownikiem do biura:

1. Workbook:

- Podręcznik z teorią dodatkową w pigułce.

2. Gotowe Scenariusze i Skrypty Rozmów

3. Indywidualny Profil Komunikacyjny:

- Wnioski z ćwiczeń dotyczących mowy ciała i tonacji głosu – uczestnik dowie się, co powinien skorygować w swojej autoprezentacji.

4. Dostęp do „Banku Rozwiązań Konfliktów - stworzonego na zajęciach”:

- Zbiór opracowanych podczas warsztatu rozwiązań dla realnych problemów (case studies), z którymi borykają się uczestnicy w swojej codziennej pracy.

5. Certyfikat.

Informacje dodatkowe

Korzyści dla Uczestnika:

- **Zbudujesz „Tarczę”:** Przestanieś brać do siebie ataki klientów. Nauczysz się rozpoznawać manipulację i neutralizować ją z profesjonalnym spokojem.
- **Zyskasz narzędzia wpływu:** Opanujesz język korzyści i techniki perswazji, które sprawią, że Twoje argumenty staną się dla klienta logiczne i atrakcyjne.
- **Skrócisz czas obsługi:** Dzięki „Technice Lejka” i „Metodzie Nurkowania” szybciej dowiesz się, czego naprawdę chce klient, unikając zbędnych nieporozumień.
- **Zadbaj o swój dobrostan:** Nauczysz się błyskawicznie resetować stres po trudnej rozmowie, dzięki czemu nie będziesz „przenosić” emocji z pracy do domu.
- **Podniesiesz swój profesjonalizm:** Twoja komunikacja (głos, słowa, gesty) stanie się spójnym narzędziem budowania zaufania, co przełoży się na lepsze wyniki i mniej konfliktów.

Warunki techniczne

Kontakt



Patrycja Korpacka-Błaszczuk

E-mail info@patrycjakorpacka.pl

Telefon (+48) 502 517 417