Możliwość dofinansowania

Profesjonalna obsługa trudnego Klienta w hotelarstwie

Numer usługi 2026/05/05/38738/3538188

4 797,00 PLN brutto
3 900,00 PLN netto
342,64 PLN brutto/h
278,57 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa

Fundacja Edumocni

4,9 / 5

2 404 oceny

Tarnów
Usługa szkoleniowa
stacjonarna
Zajęcia grupowe
14:00 h
11.05.2026 do 12.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	• pracownicy Działu Sprzedaży • pracownicy Działu Obsługi Klienta • pracownicy bezpośrednio zwiazani z obsługą klienta
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	2
Data zakończenia rekrutacji	08-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój zaawansowanych umiejętności związanych z obsługą klienta, dzięki którym uczestnicy będą skutecznie realizowali cele działów: Sprzedaży oraz Obsługi Klienta.

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
Stosuje znajomość metaprogramów podczas rozmowy z klientem:	- Rozpoznaje metaprogram w przykładowej wypowiedzi klienta - Wskazuje przykładowe metaprogramy	Test teoretyczny
Stosuje techniki lingwistyczne	- Podaje dwa przykłady (konkretne wypowiedzi) technik lingwistycznych - Rozróżnia poszczególne techniki lingwistyczne	Test teoretyczny
Stosuje techniki radzenia sobie z trudnymi grami klienta	- Wymienia minimum trzy techniki radzenia sobie z krytyką - Rozróżnia poszczególne techniki radzenia sobie z trudnymi grami klienta	Test teoretyczny
Aktywnie buduje relacje podczas rozmowy z klientem	- Wymienia korzyści wynikające z budowania relacji - Rozróżnia poszczególne techniki budowania relacji	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

Moduł I: ROZPOCZĘCIE SZKOLENIA

Oczekiwania i obawy

Zawarcie kontraktu

Agenda

Organizacja szkolenia

Moduł II: OBSŁUGA KLIENTA – WPROWADZENIE

Znaczenie obsługi klienta

Doskonała obsługa klientów - co powoduje zadowolenie klienta

Efektywny pracownik działu obsługi Klienta – cechy

Etapy obsługi Klienta

Podstawowe wymiary obsługi trudnego Klienta: komunikacja, relacja, problem

Moduł III: PROBLEM

Identyfikacja potrzeb Klienta

Przedstawienie sposobu rozwiązania problemu

Wyjaśnianie zastrzeżeń

Zamykanie procesu obsługi Klienta

Moduł IV: KOMUNIKACJA ORAZ BUDOWANIE RELACJI W OBSŁUDZE KLIENTA

Definicja oraz znaczenie komunikacji

Chwasty językowe

Jakie pytania stosować i jakich unikać?

Metaprogramy

Wybrane techniki lingwistyczne (m. in. techniki obrony ceny)

Perswazyjne budowanie relacji

Moduł V: OBSŁUGA KLIENTA PRZEZ TELEFON

Zalety i wady kontaktu telefonicznego

Lęk / opór przed przed kontaktem telefonicznym – przyczyny, techniki pokonywania oporu.

Najważniejsze zasady prowadzenia rozmów telefonicznych

Analiza przykładowych rozmów

Moduł VI: RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM

Radzenie sobie z trudnym klientem – wskazówki ogólne

Niepożądane sformułowania

Typologia zachowań trudnych Klientów

Formuła PREZENTU – postępowanie wobec reklamacji Klienta

Asertywność w obsłudze klienta

Jak przekazać trudną decyzję, jak odmówić klientowi

Reakcja na krzyk / agresję Klienta - asertywne stawianie granic

Klient Krytykujący / Ekspert / Wymagający – techniki reagowania

Reagowanie na klientów: Klient Gaduła, Zdekoncentrowany, Laik

Moduł VII: RADZENIE SOBIE ZE STRESEM W OBSŁUDZE TRUDNEGO KLIENTA

Czym jest stres?

Objawy długotrwałego stresu

Mechanizmy destruktywnego myślenia

Mój stres – diagnoza poziomu odczuwanego stresu oraz konsekwencji zdrowotnych odczuwanego stresu

Sprzyjające zdrowiu nawyki

Techniki relaksacyjne

Techniki poznawcze

Moduł VIII: PODSUMOWANIE SZKOLENIA

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Profesjonalna obsługa trudnego Klienta w hotelarstwie	Zajęcia	TOMASZ PIELICHOWSKI	11-05-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 11 -	Przerwa	-	11-05-2026	11:00	11:30	00:30
3 z 11 Profesjonalna obsługa trudnego Klienta w hotelarstwie	Zajęcia	TOMASZ PIELICHOWSKI	11-05-2026	11:30	13:30	02:00
4 z 11 -	Przerwa	-	11-05-2026	13:30	14:00	00:30
5 z 11 Profesjonalna obsługa trudnego Klienta w hotelarstwie	Zajęcia	TOMASZ PIELICHOWSKI	11-05-2026	14:00	16:00	02:00
6 z 11 Profesjonalna obsługa trudnego Klienta w hotelarstwie	Zajęcia	TOMASZ PIELICHOWSKI	12-05-2026	09:00	11:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 11 -	Przerwa	-	12-05-2026	11:00	11:30	00:30
8 z 11 Profesjonalna obsługa trudnego Klienta w hotelarstwie	Zajęcia	TOMASZ PIELICHOWSKI	12-05-2026	11:30	13:30	02:00
9 z 11 -	Przerwa	-	12-05-2026	13:30	14:00	00:30
10 z 11 Profesjonalna obsługa trudnego Klienta w hotelarstwie	Zajęcia	TOMASZ PIELICHOWSKI	12-05-2026	14:00	15:30	01:30
11 z 11 -	Walidacja	-	12-05-2026	15:30	16:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	04:00
w tym suma godzin zajęć	01:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	02:30

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	4 797,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	342,64 PLN
Koszt osobogodziny netto	278,57 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	14:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

TOMASZ PIELICHOWSKI

Trener, psycholog oraz ekonomista. Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania (Stowarzyszenie Konsultantów i Trenerów Zarządzania MATRIK). Posiada certyfikat oraz licencję: Master Praktyk Programowania Neurolingwistycznego / Stowarzyszenie Trenerów NLP w Polsce oraz Małopolski Instytut NLP. Prowadził dział HR w jednej z największych spółek doradztwa podatkowego działających na rynku
polskim (m.in. rekrutacje wewnętrzne i zewnętrzne, szkolenia wewnętrzne, coaching, rozwiązywanie konfliktów). Współpracował również z czołowymi agencjami doradztwa personalnego jako trener oraz specjalista ds. rekrutacji. Przeprowadził skutecznie ponad 100 projektów rekrutacyjnych na stanowiska specjalistyczne oraz średniego i wyższego szczebla zarządzania. Prowadzi szkolenia m.in. z zakresu: zarządzania zespołem, komunikacji, negocjacji, sprzedaży, obsługi klienta, kreatywności, budowania zespołów. Ponadto specjalizuje się w tworzeniu systemów ocen okresowych, badaniu poziomu zadowolenia pracowników, rozwiązywaniu konfliktów oraz diagnozowaniu potencjału pracowników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe przygotowane przez trenera

Adres

ul. Tadeusza Kościuszki 37A
33-100 Tarnów
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt

Agnieszka Kozioł

E-mail a.koziol@edumocni.pl
Telefon (+48) 884 004 939