



Zaawansowana komunikacja w profesjonalnej obsłudze klienta

Numer usługi 2026/05/05/191268/3539014

1 897,74 PLN brutto

1 542,88 PLN netto

237,22 PLN brutto/h

192,86 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Maleszko.edu

URSZULA

GRABOWSKA-

MALESZKO

★★★★★ 4,8 / 5

59 ocen

📍 Warszawa

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 08:00 h

📅 18.09.2026 do 18.09.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Usługa rozwojowa dedykowana pracownikom oraz kadrze zarządzającej. Grupa obejmuje osoby z wszystkich działów obsługi klienta, tj. pracowników recepcji, sprzedawców, infolinii, windykacji i innych, mających kontakt z klientami firmy w formie obsługi bezpośredniej, telefonicznej, mailowej i innych form komunikacji zdalnej, w tym także osoby kierujące tymi działami. Uczestnicy podnoszą kompetencje zawodowe m.in. z zakresu profesjonalnej komunikacji i obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

14-09-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

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 w umiejętności zaawansowanej komunikacji i obsługi klientów poprzez pogłębienie wiedzy na temat psychologicznych aspektów komunikacji, technik budowania relacji oraz rozwiązywania konfliktów. Uczestnicy dokonają analizy i poznają swój styl obsługi klienta, w części warsztatowej wykonają szereg

ćwiczeń i analiz własnych studiów przypadku, co umożliwi podniesienie kompetencji z obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem emocji w komunikacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Określa elementy składające się na kulturę obsługi klienta	Poprawnie wymienia elementy składające się na profesjonalną obsługę klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje specyfikę klientów i ich style osobowościowe	Poprawnie wymienia profile osobowościowe klientów do przedstawionych opisów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Poprawnie wskazuje potrzeby emocjonalne, merytoryczne i proceduralne klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje emocje w obsłudze klienta	Poprawnie nazywa emocje podstawowe oraz pochodne	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Poprawnie nazywa emocje pojawiające się w obsłudze klienta na podstawie przykładowej sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Asertywnie komunikuje trudne emocje	Wybiera poprawny model wyrażania trudnych emocji w przedstawionym przykładzie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje poprawnie komunikaty agresywne, uległe i asertywne	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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Temat zajęć edukacyjnych	Opis treści – kluczowe punkty szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych
<p>MODUŁ 1. Uczestnicy połączeni w 3 osobowe zespoły przeprowadza dyskusję i określą elementy kultury obsługi klienta kluczowe w ich codziennej pracy. W podsumowaniu nastąpi wymiana doświadczeń w grupie oraz omówienie teorii kultury obsługi klienta. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła, duże kartki flipchart i pisaki.</p>	
Kultura obsługi klienta	<p>Elementy kultury obsługi klienta</p> <p>Etykieta, Wygląd, język wypowiedzi</p> <p>Równowaga emocjonalna</p> <p>Standardy firmowe</p> <p>Omówienie, wdrożenie, doprecyzowanie, dyskusja, praca z procedurami firmy</p>
<p>MODUŁ 2. Uczestnicy połączeni w 3 osobowe zespoły omówią profile klientów, z uwzględnieniem profili trudnego klienta. Każda grupa będzie miała stolik, krzesła, kartki flipchart i mazaki. W podsumowaniu modułu każda grupa zaprezentuje profil „trudnego klienta” oraz określi jego potrzeby w zakresie trzech grup potrzeb klientów</p>	
Klient- jego specyfika i style osobowościowe	<p>Moduł, w którym wprowadzone zostają profile klientów</p> <p>Warsztat opisujący potrzeby poszczególnych klientów, opracowanie różnic i podobieństw, techniki komunikacji z poszczególnymi profilami klientów</p>
<p>MODUŁ 3. Uczestnicy w ćwiczeniu indywidualnym, określają sytuacje w których czują określone emocje. W podsumowaniu modułu następuje omówienie oraz wymiana doświadczeń. krzesło, kartki do notatek.</p>	
Co czują ludzie- emocje w obsłudze klienta	<p>Moduł w którym uczestnicy poznają teorię na temat emocji oraz uczą się rozpoznawać emocje u siebie i swoich klientów.</p>
Emocje w pracy z klientami- jak dbać o swój dobrostan i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu	<p>Moduł, w którym uczestnicy poznają zestaw technik pomocnych w regulowaniu emocji, przywracaniu równowagi emocjonalnej i dbaniu o swoje zdrowie i swój dobrostan. Poznają techniki oddechowe, techniki zarządzania myśleniem i pracy z ciałem.</p>
<p>MODUŁ 4. Uczestnicy połączeni w 3 osobowe zespoły będą stosowali techniki asertywnego komunikatu, asertywnego wyrażania emocji i stawiania granic. Każda grupa będzie miała do wykorzystania krzesła, stoły, kartki do notowania.</p>	

Asertywne wyrażanie trudnych emocji	Uczestnicy poznają model wyrażania trudnych emocji oraz wykonają ćwiczenia skoncentrowane na wyrażaniu emocji w relacjach z klientami.
Walidacja	

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: 9

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Kultura obsługi klienta	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	18-09-2026	09:00	09:45	00:45
2 z 9 Klient - jego specyfika i style osobowości	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	18-09-2026	09:45	11:15	01:30
3 z 9 -	Przerwa	-	18-09-2026	11:15	11:30	00:15
4 z 9 Co czują ludzie - emocje w obsłudze klienta	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	18-09-2026	11:30	12:15	00:45
5 z 9 Emocje w pracy z klientami - jak dbać o swój dobrostan i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	18-09-2026	12:15	13:00	00:45
6 z 9 -	Przerwa	-	18-09-2026	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 9 Asertywne wyrażanie trudnych emocji	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	18-09-2026	13:30	16:00	02:30
8 z 9 -	Przerwa	-	18-09-2026	16:00	16:15	00:15
9 z 9 -	Walidacja	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	18-09-2026	16:15	17:00	00:45

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:15
w tym suma godzin walidacji	00:45
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:15

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	1 897,74 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 542,88 PLN
Koszt osobogodziny brutto	237,22 PLN
Koszt osobogodziny netto	192,86 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:00

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 kadrami 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