



MEETING ANETA
ROPEK

★★★★★ 5,0 / 5

3 oceny

Szkolenie: Obsługa trudnego Klienta

Numer usługi 2026/05/18/200016/3567363

- 🗂 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 16:00 h
- 📅 28.09.2026 do 29.09.2026

2 590,00 PLN brutto

2 590,00 PLN netto

161,88 PLN brutto/h

161,88 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla osób, które w swojej pracy mają bezpośredni kontakt z klientami i chcą zwiększyć skuteczność komunikacji w trudnych sytuacjach.

W szczególności warsztat rekomendowany jest dla:

- pracowników obsługi klienta w punktach stacjonarnych, call center i działach reklamacji,
- handlowców i doradców klienta,
- specjalistów ds. sprzedaży i obsługi posprzedażowej,
- pracowników działów technicznych i serwisowych mających kontakt z klientem,
- menedżerów i kierowników zespołów obsługi klienta,
- osób pracujących w recepcjach, sekretariatach i działach wsparcia,
- wszystkich pracowników, którzy w swojej pracy spotykają się z trudnymi rozmowami, reklamacjami lub emocjonalnymi klientami.

Minimalna liczba uczestników

8

Maksymalna liczba uczestników

20

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

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 usługi szkoleniowej jest rozwinięcie u uczestników umiejętności profesjonalnej obsługi trudnych klientów, tak aby samodzielnie rozpoznawali emocje i potrzeby klienta, stosowali techniki konstruktywnej komunikacji, zarządzali własnymi emocjami, skutecznie reagowali na zastrzeżenia i zachowania problemowe oraz budowali długotrwałe, pozytywne relacje oparte na zaufaniu i profesjonalizmie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje psychologiczne mechanizmy i czynniki wpływające na zachowania trudnych klientów	Wskazuje przyczyny trudnych zachowań klientów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Charakteryzuje typy trudnych klientów oraz ich potrzeby	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Analizuje emocje klienta i dobiera adekwatne reakcje komunikacyjne	Rozpoznaje emocje klienta na podstawie sygnałów werbalnych i niewerbalnych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Analiza dowodów i deklaracji
	Stosuje techniki odpierania zastrzeżeń w zależności od rodzaju zgłoszenia (skarga, wątpliwość, brak danych).	Analiza dowodów i deklaracji
Wdraża techniki zarządzania własnymi emocjami w sytuacjach trudnych	Stosuje techniki oddechowe, relaksacyjne i metody redukcji stresu podczas kontaktu z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Tworzy indywidualny plan radzenia sobie ze stresem w pracy z wymagającymi klientami	Analiza dowodów i deklaracji
Stosuje techniki konstruktywnej komunikacji w rozmowie z trudnym klientem	Wykorzystuje aktywne słuchanie, parafrazowanie i pytania otwarte w celu zrozumienia potrzeb klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Analiza dowodów i deklaracji
	Dobiera język neutralny i pozytywny, aby zapobiegać eskalacji konfliktu	Analiza dowodów i deklaracji
Buduje pozytywne relacje z klientami poprzez proaktywne działania i konstruktywne zamykanie rozmów	Stosuje techniki wzmacniania zaufania klienta, w tym informowanie o podjętych działaniach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Analiza dowodów i deklaracji
	Tworzy plan działań proaktywnych zapobiegających sytuacjom konfliktowym	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Doskonali postawę empatii, cierpliwości i profesjonalizmu w kontakcie z trudnym klientem	Wykazuje gotowość do zachowania spokoju i szacunku niezależnie od emocji klienta	Analiza dowodów i deklaracji
	Respektuje zasady etycznej i odpowiedzialnej komunikacji w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Analiza dowodów i deklaracji

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

Wprowadzenie do szkolenia

Prezentacja trenera, krótka prezentacja grupy i ich oczekiwań, ustalenie zasad obowiązujących w trakcie szkolenia.

Wprowadzenie do psychologii trudnego klienta

- Co sprawia, że klient staje się „trudny” – najczęstsze przyczyny i czynniki wpływające na zachowania klientów (np. stres, frustracja, niezadowolenie).
- Błąd atrybucji w sytuacjach trudnych i problemowych.
- Typowe zachowania klienta w sytuacjach trudnych i problemowych.
- Sposób komunikacji z klientem oraz typologia klientów.
- Identyfikacja typów klientów oraz ich potrzeb, przy użyciu scenek sytuacyjnych i ćwiczenia praktyczne.

Rozpoznawanie emocji klienta

- Identyfikacja emocji klienta w rozmowie – dlaczego jest to kluczowe dla efektywnej obsługi.
- Jak odczytywać emocje niewerbalne i werbalne, aby lepiej zrozumieć intencje klienta.

- Typowe błędy w komunikacji z „trudnym” klientem oraz rodzaje zastrzeżeń Klienta jak: wada, skarga, wątpliwość, nieporozumienie, brak danych.
- Techniki odpierania zastrzeżeń

Umiejętność zarządzania emocjami i zachowanie profesjonalizmu

- Zarządzanie własnymi emocjami i techniki kontroli nad emocjami w trudnych sytuacjach.
- Techniki oddychania i relaksacji, które pomagają zachować spokój i koncentrację.
- Radzenie sobie z presją i stresem i szybkie metody redukcji stresu w miejscu pracy.
- Tworzenie własnego planu radzenia sobie ze stresem podczas obsługi wymagających klientów.
- Trening relaksacji wspierające właściwy odpoczynek po „trudnym” dniu.

Skuteczna komunikacja z trudnym klientem

- Techniki aktywnego słuchania i rola aktywnego słuchania w obsłudze klienta.
- Rozróżnianie faktów od emocjonalnych wypowiedzi.
- Jak wyrażać zainteresowanie i zrozumienie, co zmniejsza napięcie.
- Używanie języka konstruktywnej komunikacji: język neutralny i pozytywny – jak unikać eskalacji konfliktu.
- Znaczenie słów, które pomagają budować atmosferę zaufania.
- Techniki parafrazowania i zadawania pytań otwartych, aby upewnić się, że rozumiemy jego potrzeby.
- Jak zadawać pytania, które pomagają rozwiązać problem bez eskalacji emocji.

Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie sytuacjami kryzysowymi

- Strategie i metody rozwiązywania konfliktów w relacji z klientem (np. metoda „win-win”).
- Jak przekierowywać rozmowę na konkretne rozwiązania, unikając eskalacji sporu.
- Technika deeskalacji, czyli jak rozbrajać napięcie w rozmowie i kierować uwagę klienta na rozwiązania.
- Użycie tonu głosu i języka ciała do obniżenia napięcia.
- Radzenie sobie z roszczeniami i skargami czyli jak reagować na reklamację i wymagania klienta zachowując profesjonalizm.
- Tworzenie planu działania na sytuacje kryzysowe w obsłudze klienta.
- Postawa asertywna oraz obrona przed krytyką podczas rozmowy z klientem.
- Zachowanie w trakcie reakcji na osobiste ataki ze strony klienta
- Zachowania i asertywne i stawianie granic w sytuacjach trudnych i problemowych.
- Jak asertywnie odmawiać klientowi zachowując relacje?
- Styl rozmowy z klientem i znaczenie osobistego zaangażowania w kontakcie z klientem.

Obsługa „trudnego” Klient i budowanie długotrwałych relacji i pozytywnego wizerunku

- Podejście proaktywne do klienta czyli jak wyprzedzać potrzeby klienta, co pomaga unikać sytuacji konfliktowych.
- Budowanie pozytywnych doświadczeń, które przekładają się na lojalność klientów.
- Umiejętność zamykania trudnych rozmów i techniki konstruktywnego zamykania rozmów.
- Wzmacnianie zaufania klienta poprzez informowanie o podjętych działaniach.
- Lista indywidualnych zadań do pracy po szkoleniu.

WALIDACJA

Zadanie praktyczne - zastosowanie umiejętności i wiedzy zdobytej podczas szkolenia

(praca indywidualna – Analiza dowodów i deklaracji)

TEST (test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie)

Zakończenie i podsumowanie szkolenia

uczestnicy omawiają dobre praktyki i działania wdrożeniowe wynikające ze szkolenia, wypełniają ankietę poszkoleniową.

Szkolenie adresowane jest do osób, które w swojej pracy mają bezpośredni kontakt z klientami i chcą zwiększyć skuteczność komunikacji w trudnych sytuacjach.

Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem w zakresie szkolenia, aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej.

Warunki organizacyjne

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia są realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Praca podczas szkolenia możliwa jest:

- indywidualnie,
- w parach,
- w grupach (rozmiar grup określa każdorazowo trener) – w zależności od zadanego podczas warsztatów ćwiczenia.

Walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o:

- test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie za pomocą narzędzi cyfrowych,
- analiza dowodów i deklaracji - zadanie praktyczne wykonane na zakończenie szkolenia, a ocenionego przez walidatora (zadania wykonane przez uczestników, zebrane przez trenera i przesłane do walidatora drogą elektroniczną)

Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie.

Przyjęte metody walidacji w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarach: wiedza, umiejętności i kompetencji społecznych

Godziny:

Szkolenie (16h zegarowych) składa się z 11 godz. zajęć praktycznych oraz 5 godz. zajęć teoretycznych. Szczegółowy plan zajęć znajduje się w harmonogramie.

Harmonogram uwzględnia przerwy (3 x 20 minut/ 1 dzień) rozliczane w ramach szkolenia.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Wprowadzenie do szkolenia	Zajęcia	Aneta Ropek	28-09-2026	09:00	09:15	00:15
2 z 16 Wprowadzenie do psychologii trudnego klienta	Zajęcia	Aneta Ropek	28-09-2026	09:15	11:05	01:50
3 z 16 -	Przerwa	-	28-09-2026	11:05	11:25	00:20
4 z 16 Rozpoznawanie emocji klienta	Zajęcia	Aneta Ropek	28-09-2026	11:25	13:15	01:50
5 z 16 -	Przerwa	-	28-09-2026	13:15	13:35	00:20

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 16 Umiejętność zarządzania emocjami i zachowanie profesjonalizmu	Zajęcia	Aneta Ropek	28-09-2026	13:35	15:25	01:50
7 z 16 -	Przerwa	-	28-09-2026	15:25	15:45	00:20
8 z 16 Skuteczna komunikacja z trudnym klientem cz.1	Zajęcia	Aneta Ropek	28-09-2026	15:45	17:00	01:15
9 z 16 Skuteczna komunikacja z trudnym klientem cz.2	Zajęcia	Aneta Ropek	29-09-2026	09:00	11:10	02:10
10 z 16 -	Przerwa	-	29-09-2026	11:10	11:30	00:20
11 z 16 Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie sytuacjami kryzysowymi	Zajęcia	Aneta Ropek	29-09-2026	11:30	13:20	01:50
12 z 16 -	Przerwa	-	29-09-2026	13:20	13:40	00:20
13 z 16 Obsługa „trudnego” Klient i budowanie długotrwałych relacji i pozytywnego wizerunku	Zajęcia	Aneta Ropek	29-09-2026	13:40	15:40	02:00
14 z 16 -	Przerwa	-	29-09-2026	15:40	16:00	00:20
15 z 16 -	Walidacja	-	29-09-2026	16:00	16:45	00:45
16 z 16 Zakończenie i podsumowanie szkolenie	Zajęcia	Aneta Ropek	29-09-2026	16:45	17:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:15
w tym suma godzin walidacji	00:45
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

Cennik

Cennik

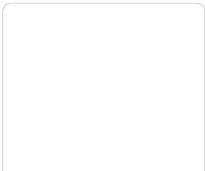
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 590,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	161,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	161,88 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Aneta Ropek



Mentorka kadry zarządzającej, trenerka biznesu i ekspertka rozwoju kompetencji menedżerskich. Praktyk sprzedaży i zarządzania z wieloletnim doświadczeniem w różnych kulturach organizacyjnych. Coach, mediator i konsultantka wspierająca liderów w budowaniu zespołów, podnoszeniu efektywności i rozwijaniu umiejętności społecznych. Certyfikowana trenerka zarządzania zmianą, konsultantka narzędzi psychometrycznych Mindsonar i AQR. Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń obejmujące minimum 120 godzin w ostatnich 36 miesiącach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy podczas szkolenia otrzymają:

- Prezentacje (materiały autorskie trener) w PDF dotyczące zagadnień poruszanych podczas szkolenia

Informacje dodatkowe

- Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej zostanie potwierdzony raportem z logowania
- Warunkiem otrzymania Zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz uzyskanie pozytywnego wyniku z walidacji efektów uczenia.
- Karta usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

Warunki techniczne

Warunki techniczne szkolenia na platformie ZOOM. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania ZOOM. Szkolenie dostępne przez przeglądarkę.

1. Sprzęt komputerowy:

- Wymagany komputer PC lub Mac lub tablet z dostępem do Internetu.
- Procesor: Minimalnie jednordzeniowy 1 GHz, zalecany dwurdzeniowy 2 GHz lub lepszy (np. Intel i3/i5/i7 lub AMD ekwiwalent).
- Pamięć RAM: Minimalnie 2 GB, zalecane 4 GB lub więcej
- System operacyjny: Windows 7 lub nowszy, macOS 10.10 lub nowszy, Linux, iOS, Android

2. Przeglądarka internetowa:

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

3. Stabilne połączenie internetowe:

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach video.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.

4. Dźwięk i video:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Konieczne jest posiadanie kamery internetowej, umożliwiającej przeprowadzenie monitoringu realizacji usług szkoleniowych
- Zalecane: sprawdzenie działania dźwięku i video przed rozpoczęciem szkolenia

5. Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu online

- Link jest ważny w godzinach szkolenia.

Kontakt



Aneta Ropek

E-mail kontakt@anetaropek.pl

Telefon (+48) 513 820 285