



## SZKOLENIE - NEGOCJACJE I INNOWACYJNOŚĆ PODCZAS PRACY Z KLIENTEM W BRANŻY PRAWNO-FINANSOWEJ

Numer usługi 2026/05/19/218646/3569287

2 952,00 PLN brutto  
2 400,00 PLN netto  
123,00 PLN brutto/h  
100,00 PLN netto/h  
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

MK EVOLUTION  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

- Ustługa szkoleniowa
- zdalna w czasie rzeczywistym
- Zajęcia grupowe
- 24:00 h
- 14.07.2026 do 16.07.2026

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

### 1. Podstawowa grupa docelowa

Pracownicy i specjaliści, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem w sektorze prawno-finansowym, w szczególności:

- doradcy klienta w instytucjach finansowych
- pracownicy administracji
- pracownicy działu obsługi klienta
- doradcy finansowi, prawni oraz inwestycyjni
- pośrednicy kredytowi i hipoteczni
- pracownicy firm leasingowych i ubezpieczeniowych
- konsultanci w kancelariach prawnych (obsługa klienta, sprzedaż usług prawnych)
- specjaliści ds. sprzedaży usług finansowych i prawnych

### 2. Kadra menedżerska

- team leaderzy w działach sprzedaży i obsługi klienta
- kierownicy
- menedżerowie relacji z klientem (Client Relationship Managers)
- dyrektorzy sprzedaży w instytucjach finansowych i kancelariach

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

13-07-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestnika do skutecznego prowadzenia negocjacji oraz wykorzystywania innowacyjności w procesie obsługi klienta indywidualnego poprzez poznanie mechanizmów oraz technik opartych na wiedzy praktycznej. Po zakończeniu szkolenia uczestnik będzie swobodnie poruszał się w obszarze poznanych zagadnień, wykorzystując je w praktyce.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik opisuje metody porozumiewania się.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotowuje język komunikacji</li> <li>- omawia wewnętrzne szyfry</li> <li>- rozróżnia formy programowania</li> </ul>	Test teoretyczny
Uczestnik przygotowuje zasady pewności siebie i zdecydowania w kontaktach interpersonalnych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- charakteryzuje typy zachowań i język ciała</li> <li>- omawia stanowcze zwroty i ich działanie</li> <li>-omawia słowa mocy</li> </ul>	Test teoretyczny
Uczestnik wykorzystuje techniki negocjacji.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia zasady negocjacji</li> <li>- przygotowuje techniki kupieckie w negocjacjach</li> <li>-omawia błędy negocjacyjne</li> </ul>	Test teoretyczny
Uczestnik adaptuje systemy odbioru i aktywnego słuchania.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia czym są systemy odbioru</li> <li>- przygotowuje proces aktywnego słuchania</li> </ul>	Test teoretyczny
Uczestnik wykorzystuje percepcję komunikacji.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-wykorzystuje własną postawę, czyli kim jesteśmy</li> <li>-rozróżnia złudzenia i iluzje w procesie percepcji</li> <li>-omawia psychologiczne przykłady odbioru</li> </ul>	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje prawo oczekiwania.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-rozróżnia czym jest Efekt Pigmaliona</li> <li>-stosuje badania Rosenthala</li> </ul>	Test teoretyczny
Uczestnik wykorzystuje style zachowań i konfliktów.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-rozpoznaje style konfliktów</li> <li>-omawia style zachowań w środowisku pracy</li> </ul>	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik adaptuje innowacyjność w swojej pracy.	-rozpoznaje co wpływa na innowacyjność -wskazuje cechy innowatorów -tworzy warunki wspierające twórczość	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 – JĘZYK KOMUNIKACJI I TYPY ZACHOWAŃ (7h)

### 1. Dlaczego się nie rozumiemy?

- Język w komunikacji
- Wewnętrzne szyfry
- Jak programujemy i jesteśmy zaprogramowani.

### 1. Co nas łączy a co dzieli?

- Słowa mocy
- Przekonania i wartości
- Kultura organizacji pracy

### 1. Pewność siebie a zdecydowanie.

- Typy zachowań
- Język ciała
- Stanowcze zwroty i ich działanie

## MODUŁ II –NEGOCJACJE W PRACY Z KLIENTEM (7h)

### 1. Negocjacje i jak je zrozumieć.

- Zasady negocjacji.
- Negocjacyjne błędy.
- Techniki kupieckie w obsłudze klienta.

#### 1. Słuchanie a odbiór.

- Jakich zmysłów używamy podczas słuchania?
- Jak nie przerywać w trakcie słuchania?

#### 1. Percepcja w pracy i komunikacji.

- Czym jest percepcja?
- Kim jesteśmy?
- Złudzenia i iluzje.

#### 1. Postawa i gesty.

- Postawa a ton głosu.
- Czy widać nas przez telefon?
- Zdrowy kręgosłup w pracy.

### MODUŁ III – INNOWACYJNOŚĆ I TWÓRCZE ZACHOWANIA (7h)

#### 1. Twórcze zachowania w środowisku pracy.

- Jak wspierać pomysłowość?
- Tworzenie warunków wspierających twórczość.

#### 1. Style zachowań i konfliktów.

- Style konfliktów wg. Thomasa - Kilmanna.
- Style zachowań w środowisku pracy.
- Badania w środowisku pracy.

#### 1. Innowacyjność.

- Co wpływa na innowacyjność?
- Co charakteryzuje innowatorów?

#### 1. Walidacja efektów uczenia się - egzamin

- Test teoretyczny.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 10

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 MODUŁ I – JĘZYK KOMUNIKACJI I I TYPY ZACHOWAŃ (7h)	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	14-07-2026	08:00	12:00	04:00
2 z 10 -	Przerwa	-	14-07-2026	12:00	13:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 10 MODUŁ I – JĘZYK KOMUNIKACJI I TYPY ZACHOWAŃ (7h) - ciąg dalszy	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	14-07-2026	13:00	16:00	03:00
4 z 10 MODUŁ II – NEGOCJACJE W PRACY Z KLIENTEM (7h)	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	15-07-2026	08:00	12:00	04:00
5 z 10 -	Przerwa	-	15-07-2026	12:00	13:00	01:00
6 z 10 MODUŁ II – NEGOCJACJE W PRACY Z KLIENTEM (7h) ciąg dalszy	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	15-07-2026	13:00	16:00	03:00
7 z 10 MODUŁ III – INNOWACYJNOŚĆ I TWÓRCZE ZACHOWANIA (6h)	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	16-07-2026	08:00	12:00	04:00
8 z 10 -	Przerwa	-	16-07-2026	12:00	13:00	01:00
9 z 10 MODUŁ III – INNOWACYJNOŚĆ I TWÓRCZE ZACHOWANIA (6h) - ciąg dalszy	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	16-07-2026	13:00	15:00	02:00
10 z 10 -	Walidacja	-	16-07-2026	15:00	16:00	01:00

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma godzin zajęć	20:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	28:00

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70%, możesz mieć możliwość skorzystania ze zwolnienia z podatku VAT, pod warunkiem spełnienia pozostałych wymogów, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień

## Cennik

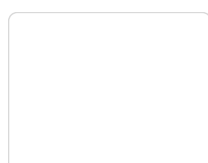
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 952,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	24:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

MIKOŁAJ KIJEWSKI



Mikołaj Kijewski to doświadczony szkoleniowiec oraz przedsiębiorca specjalizujący się w obszarze sprzedaży, komunikacji oraz budowania relacji z klientem. Od ponad 10 lat rozwija kompetencje związane z prowadzeniem biznesu, obsługą klienta oraz skuteczną komunikacją interpersonalną, łącząc praktyczne doświadczenie zawodowe z nowoczesnym podejściem do edukacji osób dorosłych. W pracy szkoleniowej koncentruje się na przekazywaniu praktycznej wiedzy możliwej do natychmiastowego wdrożenia w codziennej pracy zawodowej. Specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji sprzedażowych, profesjonalnej obsłudze klienta, budowaniu długofalowych relacji biznesowych oraz zwiększaniu skuteczności komunikacji w środowisku zawodowym. Jako szkoleniowiec wyróżnia się wysokimi kompetencjami interpersonalnymi, umiejętnością angażowania uczestników oraz nastawieniem na osiągnięcie mierzalnych efektów edukacyjnych. Prowadzone przez niego szkolenia mają charakter praktyczny i warsztatowy, dzięki czemu uczestnicy zdobywają realne umiejętności przydatne w pracy z klientem indywidualnym oraz biznesowym. Posiada doświadczenie w pracy z osobami o różnym poziomie kompetencji i doświadczenia zawodowego, skutecznie dostosowując metody szkoleniowe do potrzeb grupy. Ceniony jest za profesjonalizm, dynamiczny sposób prowadzenia zajęć, umiejętność motywowania uczestników oraz budowanie pozytywnej atmosfery sprzyjającej efektywnemu procesowi uczenia się.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W przypadku uzyskania dofinansowania usługi w co najmniej 70% ze środków publicznych, zostanie wystawiona faktura ze stawką „zw.” zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (VAT), dotyczącym zwolnienia z VAT usług kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego finansowanych ze środków publicznych.

## Warunki techniczne

### **Warunki techniczne:**

Usługa realizowana będzie z wykorzystaniem platformy **Zoom lub Google Meet**.

### **Wymagania sprzętowe:**

- komputer, laptop, tablet lub smartfon z dostępem do Internetu,
- stabilne łącze internetowe – rekomendowane szerokopasmowe lub światłowodowe (minimalnie 5 Mb/s),
- sprawny głośnik i mikrofon,
- kamera internetowa (wbudowana lub zewnętrzna) umożliwiająca udział w zajęciach online,
- możliwość korzystania z urządzeń mobilnych oraz tabletów.

### **Minimalne wymagania systemowe:**

- Windows 7 lub nowszy,
- macOS,
- Android,
- iOS.

### **Rekomendowane przeglądarki internetowe:**

- Google Chrome,
- Microsoft Edge,
- Mozilla Firefox,
- Safari.

**Przed rozpoczęciem szkolenia uczestnik otrzyma drogą mailową link umożliwiający udział w zajęciach online. Uczestnik zobowiązany jest do zalogowania się na szkolenie przy użyciu imienia, nazwiska oraz adresu e-mail.**

Usługodawca zapewnia dostęp do platformy szkoleniowej oraz niezbędne informacje organizacyjne umożliwiające prawidłową realizację usługi.

## Kontakt



**WERONIKA WAZ**

**E-mail** [szkolenia.mkevolution@gmail.com](mailto:szkolenia.mkevolution@gmail.com)

**Telefon** (+48) 533 870 716