

**Podstawy pracy z trudnym klientem.**

Numer usługi 2026/05/26/37822/3586914

**984,00 PLN** brutto

800,00 PLN netto

140,57 PLN brutto/h

114,29 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

**"FORECAST  
CONSULTING"**

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIĄ

★★★★★ 4,7 / 5

60 ocen

📍 Łódź

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 07:00 h

📅 15.09.2026 do 15.09.2026

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Przedstawicieli handlowi;</li><li>• Sprzedawcy;</li><li>• Kupcy;</li><li>• Menedżerowie zespołów sprzedażowych;</li><li>• Przedsiębiorcy;</li><li>• Osoby zainteresowane rozwojem osobistym.</li><li>• Osoby pracujące z klientem</li></ul> |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 11-09-2026                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych                                                                                                                                                                    |

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w podstawową wiedzę i praktyczne umiejętności niezbędne do skutecznego i profesjonalnego radzenia sobie w sytuacjach kontaktu z tzw. trudnym klientem. Szkolenie ma na celu

zwiększenie świadomości uczestników na temat przyczyn trudnych zachowań klientów oraz rozwój kompetencji komunikacyjnych, umożliwiających budowanie pozytywnych relacji, rozładowywanie napięć i rozwiązywanie konfliktów.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                                                                                                                                    | Kryteria weryfikacji                                                                                                        | Metoda walidacji |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>W obszarze WIEDZY:</b><br>Nabycie wiedzy w zakresie technik rozmowy z trudnym klientem.<br>Poznanie czynników, które odgrywają najważniejszą rolę w procesie pracy z trudnym klientem.                                                                                             | 1. Zakres – dla szkolenia zdefiniowano grupę docelową oraz zdefiniowano jego zakres.                                        | Test teoretyczny |
| <b>W obszarze UMIEJĘTNOŚCI:</b><br>Nabycie umiejętności rozpoznawania podstawowych technik rozmowy z trudnym klientem.<br>Nabycie umiejętności stosowania podstawowych technik negocjacyjnych.<br>Umiejętne wykorzystywanie komunikacji i emocji w procesie pracy z trudnym klientem. | 2. Wzorzec – zdefiniowano standard wymagań, tj. efektów uczenia się, które osiągną uczestnicy w wyniku udziału w szkoleniu. | Test teoretyczny |
| <b>W obszarze KOMPETENCJI:</b><br>Otwarta i gotowa postawa do udziału w procesie rozmowy.<br>Podniesienie świadomości relacji pomiędzy emocjami, komunikacją i negocjacjami.<br>Większa świadomość efektywności, odpowiedzialności oraz świadomego zarządzania życiem i pracą.        | 3. Ocena – po zakończeniu szkolenia zostanie przeprowadzona weryfikacja efektów uczenia się na podstawie: test wiedzy.      | Test teoretyczny |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4. Porównanie – porównanie uzyskanych wyników w pkt. 3 (ocena) z przyjętymi wymaganiami (z pkt. 2 - wzorzec).               | 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

- Kim jest „trudny klient”? Typologie zachowań
- Różnice między trudnym klientem a trudną sytuacją
- Klasyfikacja typów trudnych klientów (np. agresywny, roszczeniowy, niezdecydowany, emocjonalny)
- Praca w grupach: analiza przypadków
- Źródła napięcia – z czego wynikają trudne zachowania klientów?
- Psychologia stresu i emocji
- Budowanie odporności psychicznej i radzenie sobie z emocjami
- Asertywność vs. agresja i uległość
- Praktyczne techniki komunikacyjne i interwencje w sytuacjach trudnych
- Skuteczna komunikacja z trudnym klientem
- Techniki aktywnego słuchania
- Język neutralny i deeskalacja napięcia
- Reagowanie w sytuacjach konfliktowych – scenki i case studies
- Symulacje rozmów z różnymi typami klientów
- Strategie długoterminowe: jak zapobiegać trudnym sytuacjom?
- Proaktywne podejście do klienta
- Ustalanie granic i reguł współpracy
- Podsumowanie

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

| Przedmiot / temat                                   | Typ aktywności | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 8</div> Podstawy pracy z trudnym klientem. | Zajęcia        | Maciej Rzepkowski | 15-09-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| <div>2 z 8</div> -                                  | Przerwa        | -                 | 15-09-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |

| Przedmiot / temat                           | Typ aktywności | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 3 z 8<br>Podstawy pracy z trudnym klientem. | Zajęcia        | Maciej Rzepkowski | 15-09-2026            | 10:45               | 12:15               | 01:30         |
| 4 z 8 -                                     | Przerwa        | -                 | 15-09-2026            | 12:15               | 12:45               | 00:30         |
| 5 z 8<br>Podstawy pracy z trudnym klientem. | Zajęcia        | Maciej Rzepkowski | 15-09-2026            | 12:45               | 14:15               | 01:30         |
| 6 z 8 -                                     | Przerwa        | -                 | 15-09-2026            | 14:15               | 14:30               | 00:15         |
| 7 z 8<br>Podstawy pracy z trudnym klientem. | Zajęcia        | Maciej Rzepkowski | 15-09-2026            | 14:30               | 15:45               | 01:15         |
| 8 z 8 -                                     | Walidacja      | -                 | 15-09-2026            | 15:45               | 16:00               | 00:15         |

### Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 07:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 05:45         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:15         |
| w tym suma przerw                    | 01:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 08:00         |

### Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena       |
|-------------------------------------------|------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 984,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 800,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 140,57 PLN |
| Koszt osobogodziny netto                  | 114,29 PLN |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 07:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Maciej Rzepkowski

Maciej Rzepkowski  
Trener Biznesu, Coach, Konsultant, Wykładowca.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego i Wyższej Szkoły Administracji Publicznej w Łodzi. Absolwent Studiów Podyplomowych w CSP WSiIZ w Rzeszowie (Coaching), Studiów Podyplomowych w WSKZ we Wrocławiu (Psychologia Kliniczna i Psychoterapia) oraz Studium Psychologii i Komunikacji Interpersonalnej w Bielsku-Białej. Certyfikowany trener (Szkoła Trenerów Brian Tracy International), certyfikowany coach ICI (The International Association of Coaching Institutes) oraz certyfikowany diagnosta inteligencji emocjonalnej (EI Expert Emotional Resources).

Praktyk sprzedaży i zarządzania z ponad 30 letnim doświadczeniem zawodowym, z czego niemal 20 ostatnich lat to praca rozwojowa z ludźmi i zespołami. Bierze czynny udział w projektach szkoleniowych i doradczych dla firm o różnorodnej strukturze i wielkości. Budował od podstaw i szkolił między innymi dział sprzedaży, obsługi klienta i telemarketingu. Pracuje na co dzień z zarządami firm, liderami i zespołami handlowymi, prowadzi warsztaty rozwojowe i strategiczne oraz indywidualne sesje coachingowe dla managerów.

W liczbach to ponad 800 godzin praktyki coachingowej i mentoringowej, ponad 9000 godzin pracy szkoleniowo-warsztatowej, 2500 godzin pracy konsultingowej (doradczej) i kilka lat spędzonych na pracy dydaktycznej ze studentami.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

#### Uczestnicy otrzymają:

- podstawowy pakiet materiałów szkoleniowych (notatnik, długopis, teczka),
- wybrane materiały udostępnione w formie drukowanej/elektronicznej,
- certyfikat ukończenia szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

1. **Zgłoszenie udziału:** za pośrednictwem BUR lub przesłanie zgłoszenia drogą mailową: [szkolenia@forecast.com.pl](mailto:szkolenia@forecast.com.pl) - we wskazanych terminach rekrutacji.
2. **Umiejętność podstawowej** obsługi komputera.
3. **Wniesienie opłaty** za udział w szkoleniu na minimum 3 dni robocze przed jego rozpoczęciem.
4. **Aktywne uczestnictwo i otwartość** które zawsze wzmacniają efekty udziału w usługach szkoleniowych!

Zapraszamy!

## Informacje dodatkowe

**Warunkiem uruchomienia** szkolenia jest udział min. 4 osób (wniesiona opłata).

**Usługa oferowana jako otwarta, ale może być również zrealizowana w formie zamkniętej u klienta** - wymagana deklaracja udziału min. 8 osób. W takim wypadku cena nie obejmuje kosztów logistycznych: zapewnienia sali szkoleniowej, cateringu dla uczestników, zakwaterowania i wyżywienia trenera.

**W przypadku usług dofinansowanych cena nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową.**

Czas trwania prezentowany jest **w godzinach dydaktycznych** (1h = 45 minut) i **uwzględnia przerwy.**

Pytania prosimy wysyłać na adres: [szkolenia@forecast.com.pl](mailto:szkolenia@forecast.com.pl)

Informacje można uzyskać również pod numerami telefonu: **533 180 588**

## Adres

ul. Walerego Wróblewskiego 18/1106

93-578 Łódź

woj. łódzkie

Szkolenie realizowane pod adresem wskazanym powyżej. Do dyspozycji uczestników będzie sala szkoleniowa, wyposażona w 15 stanowisk dla uczestników (biurko i krzesła) oraz stanowisko dla prowadzącego (biurko i krzesło), tablicę suchościeralną oraz rzutnik. W oknach zamontowano rolety nieprzepuszczające światła, co znacznie ułatwia prezentację materiałów multimedialnych. W budynku są windy. Sala jest klimatyzowana. Istnieje możliwość realizacji szkolenia pod wskazanym przez Zamawiającego usługę adresem.

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**AGNIESZKA PAWŁOWSKA**

**E-mail** [szkolenia@forecast.com.pl](mailto:szkolenia@forecast.com.pl)

**Telefon** (+48) 533 180 588