



IDEA KAMILA  
PIEKARNIAK

Brak ocen dla tego dostawcy

## Masterclass komunikacji B2B/B2C. Prowadzenie rozmów z klientami – skuteczna komunikacja i profesjonalna obsługa - szkolenie.

Numer usługi 2026/06/04/219169/3608816

- 🗉 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 12:00 h
- 📅 15.07.2026 do 29.07.2026

1 500,00 PLN brutto  
1 500,00 PLN netto  
125,00 PLN brutto/h  
125,00 PLN netto/h  
154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Pracownicy działów sprzedaży, obsługi klienta, konsultanci, doradcy, osoby pracujące w sektorach B2B i B2C, posiadający minimum podstawowe doświadczenie w bezpośrednim kontakcie z klientem i poszukujący narzędzi do optymalizacji procesów komunikacyjnych.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	10-07-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<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

Usługa przygotowuje do samodzielnego prowadzenia skutecznych rozmów z klientami w sektorze B2B i B2C, budowania trwałych relacji biznesowych oraz asertywnego radzenia sobie z obiekcjami i reklamacjami pod presją emocji.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje modele komunikacji interpersonalnej i bariery komunikacyjne w obsłudze klienta.	Identyfikuje i wymienia najczęstsze bariery w komunikacji z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Definiuje poszczególne etapy rozmowy według modelu AIDA.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki aktywnego słuchania oraz narzędzia deeskalacji emocji w kontakcie z trudnym klientem.	Dobiera odpowiednie rodzaje pytań i techniki parafrazy do konkretnej sytuacji handlowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Formułuje asertywne komunikaty w sytuacjach przyjmowania skarg i reklamacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Kształtuje profesjonalną, empatyczną postawę w budowaniu relacji z klientami biznesowymi i detalicznymi.	Ocenia własny styl komunikacji i jego wpływ na zaufanie klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uzasadnia znaczenie empatii i personalizacji w budowaniu długofalowych relacji.	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 wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

Moduł 1: Wprowadzenie do szkolenia

- Profil współczesnego klienta – wprowadzenie do tematu.

#### Moduł 2: Komunikacja w relacji z klientem

- Modele komunikacji interpersonalnej.
- Identyfikacja i eliminacja barier komunikacyjnych.
- Znaczenie komunikacji werbalnej, niewerbalnej i parajęzykowej.
- Psychologia pierwszego wrażenia.

#### Moduł 3: Aktywne słuchanie i zadawanie pytań

- Techniki skupienia – jak słuchać, by zrozumieć klienta.
- Rodzaje pytań (otwarte, zamknięte, naprowadzające) i ich funkcja w rozmowie.
- Zastosowanie techniki parafrazy i klaryfikacji.

#### Moduł 4: Budowanie relacji i zaufania

- Rola empatii i personalizacji w rozmowie z klientem.
- Posługiwanie się językiem korzyści i podstawowe techniki wpływu.
- „Czytanie” klienta – obserwacja i elastyczność w doborze argumentów.

#### Moduł 5: Struktura rozmowy z klientem

- Etapy rozmowy według modelu AIDA i innych technik sprzedażowych.
- Narzędzia do przyciągania uwagi i budowania zainteresowania.
- Atrakcyjne prezentowanie oferty dopasowanej do potrzeb.
- Domykanie rozmowy i skuteczne wezwanie do działania (Call to Action).

#### Moduł 6: Radzenie sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami

- Typowe obiekcje klientów – interpretacja i techniki przełamywania.
- Utrzymanie profesjonalizmu i spokoju pod presją.
- Narzędzia deeskalacji emocji w pracy z klientem roszczeniowym.

#### Moduł 7: Reklamacje, skargi i niezadowolenie klienta

- Podejście rozwiązańowe w przyjmowaniu reklamacji.
- Sztuka asertywnego przepraszenia – ochrona wizerunku firmy.
- Konstruowanie komunikatów pozytywnych w sytuacjach wymagających odmowy.

#### Moduł 8: Profesjonalizm i spójność komunikacji

- Zasady zachowania spójności przekazu (e-mail, telefon, spotkanie osobiste).
- Tworzenie i egzekwowanie standardów obsługi klienta.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 10

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Wprowadzenie do szkolenia	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	15-07-2026	16:30	18:00	01:30
2 z 10 -	Przerwa	-	15-07-2026	18:00	18:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 10</b> Komunikacja w relacji z klientem	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	15-07-2026	18:15	20:30	02:15
<b>4 z 10</b> Aktywne słuchanie i zadawanie pytań	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	27-07-2026	16:30	18:00	01:30
<b>5 z 10</b> -	Przerwa	-	27-07-2026	18:00	18:15	00:15
<b>6 z 10</b> Budowanie relacji i zaufania. Struktura rozmowy z klientem	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	27-07-2026	18:15	20:30	02:15
<b>7 z 10</b> Radzenie sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	29-07-2026	16:30	18:00	01:30
<b>8 z 10</b> -	Przerwa	-	29-07-2026	18:00	18:15	00:15
<b>9 z 10</b> Reklamacje, skargi i niezadowolone klienta. Profesjonalizm i spójność komunikacji	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	29-07-2026	18:15	20:20	02:05
<b>10 z 10</b> -	Walidacja	Małgorzata Adamczyk	29-07-2026	20:20	20:30	00:10

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	12:00
w tym suma godzin zajęć	11:05
w tym suma godzin walidacji	00:10

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma przerw	00:45
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	15:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	1 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	1 500,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	125,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	125,00 PLN

### Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	12:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Małgorzata Adamczyk

Psycholog i doradca biznesowy w obszarach organizacji i zarządzania zasobami ludzkimi, marketingu i sprzedaży oraz obsługi klienta. Trener z doświadczeniem zawodowym zdobytym w organizacjach świadczących usługi finansowe, bankowe, ubezpieczeniowe oraz prawne. Od wielu lat interesuje się psychologią oraz rozwojem osobistym, zarówno własnym, jak i osób, z którymi współpracuje. Posiada wysoko rozwinięte umiejętności komunikacyjne i negocjacyjne. Wyróżnia się wysoką motywacją do pracy, którą skutecznie inspiruje innych. Do każdego powierzonego zadania podchodzi z zaangażowaniem i ambicją.

Jest osobą optymistycznie nastawioną do ludzi, odpowiedzialną, kreatywną oraz doskonale zorganizowaną. Charakteryzuje ją wszechstronna osobowość, ukierunkowana na współpracę i budowanie efektywnych relacji. Dobrze adaptuje się do zmieniających się warunków oraz wykazuje

wysoki poziom inteligencji społecznej.

Ukończyła liczne kursy i szkolenia, w tym m.in.: Podstawy Psychologii, Instruktor Terapii Zajęciowej, Coaching, Podstawy Psychologii Kryzysu i Problemów Emocjonalnych Człowieka z Technikami Twórczego Myślenia w Procesie Terapeutycznym, Trening Umiejętności Społecznych, Kierownik Małego Przedsiębiorstwa, Praktyczne Zarządzanie Personalem w MŚP, Doradztwo Zawodowe w Zakładzie Karnym, a także wiele specjalistycznych kursów z zakresu technik sprzedaży i obsługi klienta.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy (pdf)

### Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy Zoom. Link z zaproszeniem zostanie przesłany na e-mail uczestnika najpóźniej na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem zajęć. Każdy uczestnik musi logować się do platformy z własnego konta. Nie dopuszcza się uczestnictwa w usłudze za pomocą jednego konta i jednego urządzenia przez więcej niż jednego uczestnika.

**Walidacja przeprowadzana jest w formie testu on-line, a jego wynik generowany jest automatycznie.**

Po pozytywnym zaliczeniu procesu walidacji, uczestnik otrzyma imienne zaświadczenie ukończenia szkolenia, które zostanie przesłane na adres e-mail w formie pliku PDF.

Warunkiem ukończenia szkolenia i uzyskania zaświadczenia/certyfikatu jest obecność na minimalnym wymaganym przez operatora poziomie czasu trwania szkolenia (zazwyczaj 80%).

W przypadku chęci uczestnictwa w szkoleniu w innej formie lub w innym terminie proszę o kontakt

Zapewniamy wsparcie techniczne przed i w trakcie szkolenia

## Warunki techniczne

Komputer stacjonarny lub laptop z procesorem min. dwurdzeniowym (np. Intel Core i3 lub odpowiednik) oraz min. 4 GB pamięci RAM.

Stabilne połączenie o przepustowości min. 10 Mbps (pobieranie) i min. 2 Mbps (wysyłanie). Zalecane połączenie kablowe lub stabilne Wi-Fi.

Najnowsza, zaktualizowana wersja przeglądarki Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge lub Safari.

Sprawną kamerę internetową (wbudowaną lub zewnętrzną) oraz mikrofon i głośniki/słuchawki (umożliwiające swobodną komunikację dwustronną).

Założone darmowe konto na platformie Zoom.

## Kontakt



**KAMILA PIEKARNIAK**

**E-mail** info@kursnaai.pl

**Telefon** (+48) 609 304 491