



Maleszko.edu
URSZULA
GRABOWSKA-
MALESZKO

★★★★★ 4,8 / 5

86 ocen

Efektywna komunikacja w profesjonalnej obsłudze klienta

Numer usługi 2026/06/30/191268/3659197

📍 Warszawa

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 27.10.2026 do 28.10.2026

1 968,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

123,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Usługa rozwojowa dedykowana pracownikom oraz kadrze zarządzającej wszystkich działów związanych z obsługą klienta - dla pracowników recepcji, sprzedawców, infolinii, windykacji i innych, mających kontakt z klientami firmy w formie obsługi bezpośredniej, telefonicznej, mailowej i innych form komunikacji zdalnej. Uczestnicy podnoszą kompetencje zawodowe m.in. z zakresu profesjonalnej komunikacji i obsługi klienta.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	22-10-2026
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 umiejętności skutecznej obsługi klientów poprzez zrozumienie psychologicznych aspektów komunikacji, poznanie technik budowania relacji oraz rozwiązywania sytuacji konfliktowych w codziennej obsłudze klienta. Uczestnicy uczą się, jakie są podstawowe potrzeby klientów, na czym polega model

komunikacji, poznają elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej, dowiedzą się, jak działają programatory negatywne i pozytywne, pytania zamknięte i otwarte.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nazywa trzy grupy potrzeb klientów	W podanym przykładzie trafnie nazywa potrzebę klienta, adekwatnie do analizowanej sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wymienia elementy modelu komunikacji	Poprawnie nazywa elementy składowe modelu komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Nazywa różnice pomiędzy manipulacją a perswazją	Poprawnie wskazuje przykładowe wypowiedzi będące manipulacją i perswazją	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Identyfikuje język programowania negatywnego w komunikacji i zamienia go na język programowania pozytywnego	Zamienia programatory negatywne na pozytywne w przedstawionych przykładach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki komunikacji: SDS, U+K, "ale", "niestety", zdarta płyta, gra opcjami, przekierowanie uwagi	Potrafi zidentyfikować i nazwać scharakteryzowane techniki komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Używa pytań otwartych i zamkniętych	Poprawnie wskazuje pytania otwarte i zamknięte	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	Opis treści – kluczowe punkty szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych
Oczekiwania klientów w kontakcie z marką	Moduł wprowadzający pojęcie potrzeb klientów, aspekty oczekiwań klienta, obszary, które wpływają na pozytywny i negatywny wizerunek firmy na rynku. Część warsztatowa, praca w grupach, omówienie wniosków
Potrzeby klientów w kontakcie z marką	Wprowadzenie pojęć 3 rodzajów potrzeb, omówienie, podział potrzeb klientów w praktycznych przykładach Wykład i omówienie w grupie
Model komunikacji i jego wymiar praktyczny	Wprowadzenie pojęcia komunikacji Elementy modelu komunikacji Rodzaje szumów komunikacyjnych Kodowanie i odkodowanie komunikatów Nadawca i jego wkład w komunikację Aspekty udanej i nieudanej komunikacji Warsztaty komunikacji oparte na modelu
Manipulacja i perswazja w sprzedaży	Definicje, różnice, ćwiczenia praktyczne na rozpoznawanie manipulacji. Język perswazji.
Sprzedaż- mocne strony oferty	Część będąca wprowadzeniem do technik aktywnej sprzedaży. Cecha zaleta korzyść Język korzyści Polecanie produktów z oferty Sprzedaż oparta na korzyściach klienta Przewaga konkurencyjna Sprzedaż walką cenową i sprzedaż wartością
Programowanie komunikacji i lingwistyka	Moduł wprowadzający pojęcia komunikacji negatywnej i pozytywnej, motywującej do współpracy. W trakcie modułu uczestnicy poznają zestawy zwrotów i słów negatywnie wpływających na sprzedaż i komunikację oraz opracowują komunikację budującą relacje i wpływającą pozytywnie na rozmówcę i jego decyzje zakupowe.

Techniki perswazji i przekonywania	Technika U+K
	Zdarta płyta
	Gra opcjami
	Przekierowanie uwagi
	Społeczny dowód słuszności
Komunikacyjne ocieplacze	Moduł wprowadzający zwroty i wyrażenia, które wpływają na budowanie relacji z klientami, pozwalają na wyrażanie emocji. Teoria i praktyka
Komunikacja niewerbalna	Elementy komunikacji niewerbalnej
	Schemat Mehrabiana
	Spójna i niespójna komunikacja
	Ćwiczenia na mowę ciała, kontakt wzrokowy, budowanie pozytywnej energii
Sztuka zadawania pytań	Rodzaje pytań
	Pytania otwarte i zamknięte- wykorzystanie, zalecenia, prowadzenie rozmowy, etapy procesu sprzedaży
	Zbieranie potrzeb klienta
	Pytania z sugerowaną odpowiedzią

Czas trwania szkolenia

Szkolenie trwa 16 godzin zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut), w tym 9 godzin zegarowych stanowi część praktyczna, 4 godziny zegarowe część teoretyczna, 1 godzinę zegarową walidacja. 2 godziny zegarowe stanowią przerwy. Walidacja jest wliczana w czas trwania usługi. Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

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: 19

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Oczekiwanie klientów w kontakcie z marką	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	27-10-2026	09:00	09:45	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 19 Potrzeby klientów w kontakcie z marką	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	27-10-2026	09:45	10:30	00:45
3 z 19 -	Przerwa	-	27-10-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 19 Model komunikacji i jego wymiar praktyczny	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	27-10-2026	10:45	11:45	01:00
5 z 19 Manipulacja i perswazja w sprzedaży	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	27-10-2026	11:45	13:00	01:15
6 z 19 -	Przerwa	-	27-10-2026	13:00	13:30	00:30
7 z 19 Technika Cecha-zaleta-korzyść	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	27-10-2026	13:30	14:30	01:00
8 z 19 Programowanie komunikacji i lingwistyka (część 1)	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	27-10-2026	14:30	15:45	01:15
9 z 19 -	Przerwa	-	27-10-2026	15:45	16:00	00:15
10 z 19 Programowanie komunikacji i lingwistyka (część 2)	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	27-10-2026	16:00	17:00	01:00
11 z 19 Techniki perswazji i przekonywania	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	28-10-2026	09:00	10:30	01:30
12 z 19 -	Przerwa	-	28-10-2026	10:30	10:45	00:15
13 z 19 Trudne rozmowy i trudny klient	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	28-10-2026	10:45	11:30	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 19 Komunikacyjny ocieplacze	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	28-10-2026	11:30	13:00	01:30
15 z 19 -	Przerwa	-	28-10-2026	13:00	13:30	00:30
16 z 19 Komunikacja niewerbalna	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	28-10-2026	13:30	15:00	01:30
17 z 19 Sztuka zadawania pytań	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	28-10-2026	15:00	15:45	00:45
18 z 19 -	Przerwa	-	28-10-2026	15:45	16:00	00:15
19 z 19 -	Walidacja	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	28-10-2026	16:00	17:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

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	1 968,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

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 kadrą 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.

Doświadczenie zawodowe zostało zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi. Dokumenty potwierdzające doświadczenie są dostępne do wglądu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia usługi:

- Uczestnicy w trakcie szkolenia wykonują samodzielnie notatki z zagadnień pojawiających się w trakcie szkolenia, według własnej oceny i potrzeby.
- Uczestnicy mają do dyspozycji w czasie szkolenia wyposażoną salę szkoleniową, krzesła i stoły, otrzymają kartki do notowania
- Po ukończeniu szkolenia Uczestnicy otrzymają zaświadczenie potwierdzające nabycie efektów uczenia się.

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 zajęciach. Wykorzystywane są m.in. ćwiczenia praktyczne, case study, scenki sytuacyjne, zadania grupowe i indywidualne 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