

aaa:do

AAA.DO SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,8 / 5

12 ocen

Kompetencje zespołu jutra

Numer usługi 2026/07/03/176018/3669576

📍 Lublin

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 24:00 h

📅 06.08.2026 do 08.08.2026

5 200,00 PLN brutto

5 200,00 PLN netto

216,67 PLN brutto/h

216,67 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników działów obsługi klienta, sprzedaży, wsparcia (back-office) oraz doradców B2B/B2C a także ich przełożonych. Dedykowane osobom chcącym podnieść efektywność osobistą, opanować doradczy upselling, efektywność spotkań, usprawnić współpracę w zespole oraz budować odporność psychiczną i zapobiegać wypaleniu.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

05-08-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem jest podniesienie efektywności osobistej uczestników, rozwój umiejętności doradczej obsługi klienta i upsellingu oraz wzmocnienie współpracy zespołowej. Uczestnicy opanują techniki radzenia sobie z obiekcjami, zarządzania czasem i stresem oraz budowania własnej odporności psychicznej (wellbeing).

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik organizuje pracę własną z uwzględnieniem priorytetów, terminów i charakteru realizowanych zadań.	Klasyfikuje zadania według ich pilności i ważności. Identyfikuje czynniki obniżające koncentrację. Opracowuje plan dnia obejmujący zadania operacyjne, strategiczne i rutynowe.	Analiza dowodów i deklaracji
Uczestnik prowadzi profesjonalną obsługę klienta i diagnozuje jego potrzeby.	Formułuje pytania służące rozpoznaniu potrzeb klienta. Stosuje aktywne słuchanie i język korzyści. Dopasowuje sposób komunikacji do kontaktu telefonicznego, mailowego lub bezpośredniego.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje doradczy upselling i cross-selling.	Rozpoznaje właściwy moment do przedstawienia dodatkowej lub droższej propozycji. Dobiera ofertę do potrzeb klienta. Stosuje wybraną technikę argumentacji, np. kanapkę cenową, kontrast cenowy lub analizę całkowitego kosztu posiadania.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje życzliwą asertywność oraz reaguje na obiekcje, krytykę i trudne zachowania klienta.	Rozpoznaje przyczynę obiekcji lub krytyki. Formułuje komunikat typu „Ja” i wyznacza granice bez zachowania uległego lub agresywnego. Przekształca emocjonalną wypowiedź klienta w merytoryczną rozmowę. Proponuje działania służące rozwiązaniu problemu lub odbudowaniu zaufania.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik współpracuje w zespole oraz stosuje konstruktywną komunikację i informację zwrotną.	Przekazuje informacje w sposób precyzyjny, wskazując cel, zakres odpowiedzialności i termin. Udziela informacji zwrotnej z wykorzystaniem modelu FUKO lub START/STOP/CONTINUE. Formułuje propozycję konstruktywnego rozwiązania konfliktu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik proponuje usprawnienia procesów organizacyjnych i zasad prowadzenia spotkań.	Identyfikuje wąskie gardło lub źródło błędów w przepływie zadań. Proponuje sposób standaryzacji wybranego procesu. Opracowuje strukturę spotkania obejmującą cel, agendę, ramy czasowe, uczestników oraz plan dalszych działań.	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje mechanizmy stresu, przeciążenia i wypalenia zawodowego.	Wyjaśnia podstawowe biologiczne i psychologiczne mechanizmy stresu. Rozpoznaje symptomy przeciążenia zawodowego. Wskazuje działania wspierające profilaktykę wypalenia oraz zachowanie równowagi między życiem zawodowym i prywatnym.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje wybrane techniki ograniczania napięcia i mikroregeneracji.	Wykonuje wybraną technikę oddechową, relaksacyjną lub mikroregeneracyjną zgodnie z instrukcją. Zachowuje prawidłową kolejność etapów ćwiczenia. Wskazuje sytuacje zawodowe, w których może zastosować daną technikę.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik identyfikuje potrzeby rozwojowe i opracowuje Osobisty Plan Wdrożenia uwzględniający działania wspierające dobrostan.	Wskazuje obszary wymagające rozwoju. Formułuje cel oraz określa działania, terminy, potrzebne zasoby i sposób monitorowania postępów. Wskazuje możliwe przeszkody oraz działania ograniczające ryzyko przeciążenia i wypalenia.	Analiza dowodów i deklaracji

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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

PROGRAM SZKOLENIA: KOMPETENCJE ZESPOŁU JUTRA



DZIEŃ 1: Efektywność osobista, mistrzostwo w obsłudze i doradczy upselling

◆ MODUŁ I: Efektywność osobista, organizacja pracy i budowanie wartości w obsłudze klienta

Połączenie zagadnień optymalizacji pracy osobistej oraz standardów komunikacji z klientem B2B/B2C.

- **Zarządzanie priorytetami i czasem w praktyce:**
 - Kryteria selekcji zadań (pilne vs. ważne) i eliminowanie paraliżu decyzyjnego w codziennej pracy.
 - **Złodzieje czasu i techniki koncentracji:** Identyfikacja czynników rozpraszających w środowisku biurowym oraz terenowym; metody radzenia sobie z wielozadaniowością.
 - **Planowanie i organizacja dnia:** Narzędzia do blokowania czasu na zadania operacyjne, strategiczne oraz rutynowe w celu zminimalizowania stresu i ryzyka błędów.
- **Psychologia relacji i standardy profesjonalnej obsługi:**
 - **Psychologia relacji w biznesie:** Zrozumienie perspektywy, potrzeb oraz ukrytych motywacji klienta końcowego (B2C) oraz partnera biznesowego (B2B).
 - **Język korzyści i aktywne słuchanie:** Techniki zaawansowanego zadawania pytań w celu precyzyjnego diagnozowania potrzeb kontrahenta; budowanie zaufania od pierwszego kontaktu.
 - **Ujednolicenie punktów styku:** Profesjonalne standardy w kontakcie telefonicznym, mailowym i bezpośrednim.
- **Forma zajęć:** Autodiagnoza indywidualnego stylu pracy, ćwiczenie warsztatowe z mapowania pożeraczy czasu, interaktywne odgrywanie ról oparte na uniwersalnych sytuacjach biznesowych.

◆ MODUŁ II: Doradczy upselling, cross-selling oraz praca z obiekcjami i trudnym klientem

Kompleksowe ujęcie technik dosprzedażowych, budowania argumentacji cenowej oraz radzenia sobie w sytuacjach wymagających.

- **Filozofia i techniki doradczego upsellingu:**
 - Podnoszenie wartości kontraktu z perspektywy korzyści klienta (uniknięcie wrażenia „wciskania”).
 - **Identyfikacja momentów zwrotnych (Trigger Points):** Wyłapywanie idealnych momentów na zaproponowanie wyższego modelu (upselling) lub produktów komplementarnych (cross-selling).
 - **Techniki prezentacji droższych alternatyw:**
 - Metoda kanapki cenowej (korzyść – cena – korzyść).
 - Reguła kontrastu i zakotwiczenia cenowego.
 - Pokazywanie **TCO (Total Cost of Ownership)** – dlaczego droższe rozwiązanie w efekcie opłaca się bardziej.
- **Trudne sytuacje, obiekcje i asertywność:**
 - **Pokonywanie obiekcji cenowych:** Jak reagować na słynne „za drogo” podczas próby upsellingu.
 - **Asertywność i deeskalacja:** Sztuka stawiania granic z zachowaniem szacunku; praca z klientem w silnych emocjach, procedury przyjmowania skarg, reklamacji i obiekcji.
- **Forma zajęć:** Warsztat tworzenia matryc produktowych/usługowych (co do czego dosprzedać), trening argumentacji, analiza studiów przypadku (*case studies*), wypracowanie optymalnych skryptów reakcji na odmowę.



DZIEŃ 2: Współpraca zespołowa, komunikacja, wellbeing i samorozwój

◆ MODUŁ III: Synergia zespołowa, efektywna komunikacja, feedback i zarządzanie konfliktem

Budowanie spójnego zespołu, sprawnego przepływu informacji oraz kultury otwartej i konstruktywnej komunikacji.

- **Mechanizmy współpracy i synergii między działami:**
 - Zrozumienie wzajemnych zależności (front-office, back-office, sprzedaż, administracja).
 - **Wymiana informacji o kliencie jako dźwignia upsellingu:** Przekazywanie sygnałów zakupowych między działem wsparcia/administracji a działem handlowym.
 - **Ekologia komunikacyjna:** Redukcja szumu informacyjnego, precyzyjne formułowanie oczekiwań i terminów.
- **Kultura feedbacku i rozwiązywanie konfliktów:**
 - **Konstruktywny feedback:** Narzędzia udzielania wspierającego oraz korygującego feedbacku współpracownikom i przełożonym (np. modele **FUKO**, **START/STOP/CONTINUE**).
 - **Zarządzanie konfliktem:** Przekształcanie sytuacji konfliktowych w destrukcyjnej fazie w konstruktywny dialog nakierowany na rozwiązanie problemu.
- **Forma zajęć:** Gra symulacyjna ilustrująca procesy współpracy i komunikacji w strukturze organizacyjnej, trening praktyczny udzielania feedbacku w parach, moderowane dyskusje.

◆ MODUŁ IV: Wellbeing, odporność psychiczna (Resilience) oraz strategia samorozwoju

Praca nad odpornością psychiczną, profilaktyką wypalenia oraz stworzeniem indywidualnego planu wdrożenia nawyków.

- **Zarządzanie energią, stresem i odpornością psychiczną:**
 - Biologiczne i psychologiczne mechanizmy stresu; identyfikacja symptomów przeciążenia (w tym presją celów sprzedażowych).
 - **Ergonomia i mikro-regeneracja:** Praktyczne techniki radzenia sobie z napięciem „tu i teraz” (ćwiczenia oddechowe, zasady ergonomii pracy siedzącej/stojącej).
 - **Profilaktyka wypalenia zawodowego:** Budowanie zdrowych nawyków oddzielających sferę zawodową od prywatnej (*work-life balance*), techniki regeneracji po trudnym dniu.
- **Strategia samorozwoju zawodowego i plan akcji:**
 - **Nastawienie na rozwój (Growth Mindset):** Samodzielne definiowanie luk kompetencyjnych i poszukiwanie wiedzy w dynamicznym otoczeniu rynkowym.
 - **Osobisty Plan Wdrożenia (OPW):** Przełożenie wiedzy ze wszystkich modułów (efektywność, obsługa, upselling, komunikacja, wellbeing) na konkretne deklaracje działań w nadchodzących tygodniach.
- **Forma zajęć:** Warsztat psychosomatyczny, sesja ćwiczeń relaksacyjnych do wdrożenia w codziennym życiu, indywidualna praca warsztatowa z arkuszem planowania rozwoju, podsumowująca sesja pytania i odpowiedzi (Q&A).



DZIEŃ 3: Zaawansowana komunikacja, efektywność organizacyjna i długofalowy wellbeing

◆ MODUŁ V: Życzliwa asertywność, dojrzałe reagowanie na krytykę i budowanie partnerstwa z klientem

Pogłębienie kompetencji relacyjnych w sytuacjach trudnych, konfrontacyjnych oraz w budowaniu długofalowej wartości dla klienta.

- **Życzliwa asertywność w relacjach biznesowych i klienckich:**
 - Sztuka stawiania granic bez wchodzenia w uległość ani agresję; komunikaty typu „Ja” oraz szacunek dla granic drugiej strony.
 - Techniki życzliwej odmowy i negocjacji warunków w sytuacjach roszczeniowych.
- **Dojrzałe reagowanie na krytykę i trudny feedback:**
 - Oddzielanie intencji rozmówcy od faktów; wyłączanie automatycznych mechanizmów obronnych pod wpływem emocji.
 - Przekształcanie nieuzasadnionej lub emocjonalnej krytyki w merytoryczną rozmowę nastawioną na cel.
- **Budowanie długofalowego partnerstwa z klientem:**
 - Przejście od relacji transakcyjnej do pozycji zaufanego doradcy (*Trusted Advisor*).
 - Wspólne rozwiązywanie problemów oraz odbudowywanie zaufania po sytuacjach kryzysowych.
- **Forma zajęć:** Trening odgrywania scenek z trudnymi wypowiedziami/krytyką (analiza wideo lub peer feedback), warsztat pisania skryptów asertywnych ripost, analiza case study utraconych i odzyskanych relacji z klientami.

◆ MODUŁ VI: Efektywność organizacyjna, usprawnienie pracy, efektywne spotkania i zaawansowany wellbeing

Praktyczne narzędzia organizacji procesów zespołowych, eliminacji marnotrawstwa czasu na zebraniach oraz budowania długofalowej odporności.

- **Usprawnienie codziennej pracy i organizacja procesów:**
 - Identyfikacja wąskich gardeł w przepływie zadań między pracownikami a klientami.
 - Standaryzacja powtarzalnych procedur w celu oszczędności czasu i redukcji błędów.
- **Kultura i struktura efektywnych spotkań:**
 - Zasady projektowania wartościowych spotkań (agenda, cele, ramy czasowe, doboru uczestników).
 - Techniki moderacji i podsumowywania zebrań tak, aby kończyły się jednoznacznym planem działań (*Action Items*).
- **Zaawansowane zarządzanie dobrostanem i przeciwdziałanie wypaleniu:**
 - Zarządzanie energią psychiczną i fizyczną w warunkach przewlekłej presji i zmian rynkowych.
 - Tworzenie indywidualnego oraz zespołowego „Systemu Antywypaleniowego” (nawyki mikro-regeneracji, wsparcie rówieśnicze, kultura dbania o dobrostan).
- **Forma zajęć:** Audyt efektywności spotkań firmowych z propozycja zmian, warsztat projektowania szablonu skutecznego zebrania, stworzenie osobistej mapy regeneracji i profilaktyki dobrostanu.

♦ **Walidacja**

Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona przez osobę niewykonującą w ramach usługi czynności związanych z prowadzeniem procesu kształcenia. Uczestnicy wykonają zadania samodzielnie, bez podpowiedzi i informacji zwrotnej podczas oceny.

Walidacja obejmie test teoretyczny, obserwację wykonywania zadań w warunkach symulowanych oraz analizę przygotowanych przez uczestników dokumentów, w tym planu organizacji pracy, projektu usprawnienia procesu lub spotkania oraz Osobistego Planu Wdrożenia. Ocena zostanie przeprowadzona na podstawie kryteriów weryfikacji przypisanych do poszczególnych efektów uczenia się.

Szkolenie obejmuje łącznie 24 godziny zegarowe, w tym 20 godzin zajęć merytorycznych, 1 godzinę walidacji efektów uczenia się oraz 3 godziny przerw. W ramach zajęć merytorycznych przewidziano 7 godzin zajęć teoretycznych oraz 13 godzin zajęć praktycznych.

Walidacja i przerwy zostały wykazane odrębnie i są wliczone do całkowitego czasu trwania oraz kosztu usługi

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 OTWARCIE SZKOLENIA - przedstawieni e celu i programu usługi, omówienie zasad pracy oraz rozpoznanie oczekiwań uczestników	Zajęcia	WOJCIECH WRÓBEL	06-08-2026	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 11 MODUŁ 1 - Efektywność osobista, organizacja pracy i budowanie wartości w obsłudze klienta.	Zajęcia	WOJCIECH WRÓBEL	06-08-2026	10:15	14:00	03:45
3 z 11 -	Przerwa	-	06-08-2026	14:00	15:00	01:00
4 z 11 MODUŁ 2 - Doradczy upselling, cross-selling oraz praca z obiekcjami i trudnym klientem.	Zajęcia	WOJCIECH WRÓBEL	06-08-2026	15:00	18:00	03:00
5 z 11 MODUŁ III - Synergia zespołowa, efektywna komunikacja, feedback i zarządzanie konfliktem.	Zajęcia	WOJCIECH WRÓBEL	07-08-2026	10:00	14:00	04:00
6 z 11 -	Przerwa	-	07-08-2026	14:00	15:00	01:00
7 z 11 MODUŁ IV - Wellbeing, odporność psychiczna (Resilience) oraz strategia samorozwoju.	Zajęcia	WOJCIECH WRÓBEL	07-08-2026	15:00	18:00	03:00
8 z 11 MODUŁ V - Życzliwa asertywność, dojrzałe reagowanie na krytykę i budowanie partnerstwa z klientem.	Zajęcia	WOJCIECH WRÓBEL	08-08-2026	10:00	14:00	04:00
9 z 11 -	Przerwa	-	08-08-2026	14:00	15:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 11 MODUŁ VI - Efektywność organizacyjna , usprawnienie pracy, efektywne spotkania i zaawansowany wellbeing.	Zajęcia	WOJCIECH WRÓBEL	08-08-2026	15:00	17:00	02:00
11 z 11 -	Walidacja	-	08-08-2026	17:00	18:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
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

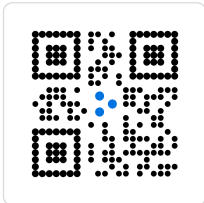
Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 200,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	216,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	216,67 PLN

Liczba godzin usługi

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

WOJCIECH WRÓBEL

Wojciech Wróbel – ekspert ds. dostępności, zarządzania i rozwoju produktu. Specjalista z wieloletnim doświadczeniem w obszarze rozwoju produktów cyfrowych (Digital Product Development) oraz zarządzania zasobami. Jako praktyk wdrażający zasady uniwersalnego projektowania usług, skutecznie łączy wymagania techniczne z użytecznością, dbając o to, by produkty cyfrowe były inkluzywne i dostępne dla każdego użytkownika.

Posiada unikalne doświadczenie w komercjalizacji rozwiązań z zakresu technologii asystujących i kompensacyjnych. W swojej pracy zawodowej zajmuje się nie tylko stroną deweloperską, ale przede wszystkim strategicznym zarządzaniem cyklem życia produktu – od analizy potrzeb, przez nadzór nad procesem developmentu, aż po skuteczne wdrożenie rynkowe.

W obszarze szkoleniowym specjalizuje się w przekładaniu złożonych zagadnień technologicznych na język korzyści biznesowych. Wspiera organizacje w optymalizacji procesów sprzedaży cyfrowej poprzez poprawę jakości technicznej i dostępności ich rozwiązań. Dzięki doświadczeniu w koordynacji projektów i tworzeniu analiz potrzeb rozwojowych, pomaga firmom budować nowoczesne zespoły gotowe na wyzwania gospodarki cyfrowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały edukacyjne i szkoleniowe będą dostępne dla uczestników usługi szkoleniowej podczas szkolenia oraz na platformie: [aaa.do](#)

Po zrealizowanym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat ukończenia usługi. Warunkiem uzyskania certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć.

Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzony przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora liście obecności.

Warunki uczestnictwa

Prawidłowy zapis na usługę za pośrednictwem BUR.

Informacje dodatkowe

- Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%: § 3 ust.1 pkt 14 Rozp. usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych oraz świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związane;
- Osoby które nie otrzymają dofinansowania powyżej 70 % : Zwolnienie ze względu na nieprzekroczenie 200 000 PLN obrotu (art. 113 ust 1 i 9 ustawy o VAT);

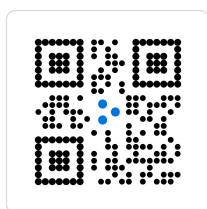
Adres

ul. Okólna 1
20-205 Lublin
woj. lubelskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



WOJCIECH WRÓBEL

E-mail wojtek@dsj.org.pl

Telefon (+48) 690 600 411