



Argemonia.pl Sp. z o.o.

★★★★★ 4,9 / 5

72 oceny

"Obsługa Klienta 360°: DISK, Zarządzanie czasem, Rezyliencja i Nowoczesna Komunikacja Cyfrowa"

Numer usługi 2026/07/17/158561/3695192

📍 Katowice

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 40:00 h

📅 01.10.2026 do 09.10.2026

8 000,00 PLN brutto

8 000,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Warsztatowe szkolenie dla osób indywidualnych, zespołów obsługi klienta (infolinie, helpdeski, recepcje, BOK, sprzedaż i posprzedaż), liderów, koordynatorów specjalistów i pracowników, którzy chcą poznać narzędzia i techniki skutecznej współpracy i obsługi klientów, wykorzystując dedykowane danemu typowi osobowości DISK, umiejętności poradenia sobie w stresującym otoczeniu i relacji. Wiedza z zakresu psychologii społecznej i psychologii pracy, zdobyta podczas szkolenia, skutecznie przełoży się na stosowanie odpowiedniej strategii pracy przez osoby na różnych stanowiskach w różnorodnych sytuacjach i grupach docelowych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	30-09-2026
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

Usługa przygotowuje uczestnika do podniesienia poziomu współpracy z klientami w tym z tzw. klientami "trudnymi" oraz jakości obsługi klienta poprzez zastosowanie technik zgodnych z matrycą zachowań DISC (w tym w oparciu o modele: ocena, obawy, pragnienia, źródła motywacji). Uczy mniejszyć stres w kontakcie z trudnym klientem dzięki rezyliencji i technikom regulacji emocji, komunikować się adekwatnie telefonicznie i mailowo, chat itp. porządkować pracę, kolejki zgłoszeń i czasy odpowiedzi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Po ukończeniu szkolenia jego uczestnik definiuje matrycę D-I-S-K i jej zastosowanie w organizacji.	Charakteryzuje główne typy zachowania: dominujący, inicjatywny, stały, korygujący.	Test teoretyczny
	Identyfikuje właściwe typy zachowania.	Test teoretyczny
	Opracowuje zasady budowy diagramu zachowania z podziałem na podstawowe grupy oraz przygotowuje ich analizę.	Wywiad swobodny
	Identyfikuje kluczowe cechy profilu osobowości i ich wpływ oraz potencjał na rozwój zawodowy	Test teoretyczny
Uczestnik szkolenia po jego ukończeniu wykazuje wyższe kompetencje komunikacyjne oparte na wykorzystywaniu wiedzy z zakresu D-I-S-K.	Rozpoznaje obszary kompetencji w kontekście komunikacji z różnymi typami osobowości.	Wywiad swobodny
	Wdraża skuteczną technikę komunikacji dopasowaną do indywidualnego typu zachowania kontrahenta czy współpracownika.	Wywiad swobodny
	Rozpoznaje oczekiwania współpracowników oraz kontrahentów/ klientów dostosowując się do nich.	Wywiad swobodny
	Poddaje refleksji i ocenia jak jego zachowanie wpływa na innych.	Wywiad swobodny
Uczestnik tworzy strategię współpracy z otoczeniem swoim i organizacji w oparciu o wiedzę z zakresu profili osobowości.	Dokonuje oceny i interpretuje 4 typy zachowań - ocena, obawy, pragnienia, źródła motywacji.	Test teoretyczny
	Nadzoruje sposoby dostosowywania zadań i komunikowania ich względem różnych typów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Planuje swój dalszy rozwój zawodowy i osobisty w oparciu o wiedzę zdobytą podczas szkolenia.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Usługa oferuje uczestnikom kompleksowe poznanie metodologii D-I-S-K, zapewnia przestrzeń do warsztatowego sprawdzenia nowo-nabytych kompetencji i pozwala holistycznie spojrzeć na siebie i innych, zarówno w perspektywie życia zawodowego, jak i prywatnego. **Jeżeli cenisz sobie pracę w zespole i zależy Ci na wydajności i realizowaniu potencjału Twojego zespołu - to dwudniowe szkolenie jest dla Ciebie.**

Szkolenie ma formę warsztatów, dyskusji moderowanych, pracy indywidualnej, pracy w mniejszych zespołach, prezentacji.

Program usługi szkoleniowej obejmuje część teoretyczną oraz część warsztatową (połączone ze sobą bloki tematyczne).

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych. Przewidziane są przerwy dla uczestników szkolenia i trenera wg potrzeb grupy. **Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.**

Dzień I

1. Omówienie agendy szkolenia oraz zasad szkolenia. Pre-test sprawdzający wiedzę.

Moduł I - Integracja.

2. Rozpoczęcie szkolenia: przedstawienie uczestników, trenera oraz harmonogramu.

3. Kontrakt z uczestnikami i sprecyzowanie potrzeb indywidualnych, zasad. Zapoznanie się z podręcznikiem Uczestnika.

4. Gra integracyjna.

5. Teoria profilu osobowości oraz omówienie modelu Marstona (wykład).

Moduł II - Diagnoza.

1. Profil zachowania – narzędzia autodiagnozy (wykład).

2. Omówienie wskazań testu. Zapoznanie się z indywidualnym profilem osobowości (dyskusja moderowana).

3. Sporządzenie diagramów: wewnętrznego, zewnętrznego i zintegrowanego, omówienie diagramów, przygotowanie do pracy na poziomami interpretacji (warsztat).

4. Prezentacja własnych profili oraz omówienie w grupie wyników pracy (dyskusja moderowana).

Dzień II

Moduł III – Model zachowań D-I-S-K.

1. Zasady zrozumienia różnych typów zachowań (wykład).
2. Rozwijanie strategii sukcesu – interpretacja wyników testu. Praca nad określeniem 13 poziomów interpretacji wyników testu oraz określenie zgodności wyników z własnymi doświadczeniami (dyskusja moderowana).
3. Czym jest persolog i czym są profile osobowości? (wykład)
4. Plan działania – mapowanie słabych stron oraz zrozumienie ich oddziaływania na efektywność w pracy (wykład).
5. Omówienie czterech typów zachowań wg. modelu D-I-S-K - cele, obawy, pragnienia, źródła motywacji (wykład).

Dzień III - Zarządzanie czasem w Customer Care (flow pracy i SLA)

1. **13 obszarów kompetencji czasu** – diagnoza i wybór dźwigni (przerywniki, multitasking, progi reakcji).
2. **Kolejki, priorytety, eskalacje** – macierz pilność×wpływ, „triage” zgłoszeń, reguły przekazywania spraw (handoff).
3. **Blokowanie pracy i regeneracja** – kalendarz dyżurów, „after-call work”, mikropauzy i przerwy jakościowe.
4. **Wskaźniki pracy** – czas do pierwszej reakcji, czas rozwiązania, pierwszy kontakt, jak czytać i wykorzystywać do usprawnień warsztat.

Nowoczesna komunikacja cyfrowa (rozbudowany blok)

1. **E-mail i ticket** – jasność, zwięzłość, odwracanie negatywów, konstrukcja odpowiedzi nagłówki, TL;DR, call-to-action), podpis prawny i RODO-higiena.
2. **Live chat / chatbot / messenger** – reguły skrótu, tempo i empatia w czasie rzeczywistym, bezpieczne użycie gotowych makr, kiedy przekazać do człowieka.
3. **Telefon i wideorozmowa** – scenariusze DISK dla rozmów, „mierniki spokoju” (tempo, pauzy), check-lista wideo (kadr, dźwięk, tło).
4. **Social media & opinie** – reagowanie na recenzje, praca na emocjach w komentarzach, granice dyskusji, przenoszenie do DM, archiwizacja dowodowa.
5. **Dostępność i inkluzyność** – prosty język, alt-teksty skrócone, strukturyzacja długich odpowiedzi.

AI jako copilot – bezpieczne podpowiedzi, tworzenie szablonów, kontrola jakości (human-in-the-loop), minimalizacja halucynacji.

7. **Tone of voice marki** – mapa stylu i słów zakazanych, bank fraz empatycznych dopasowanych do D-I-S-K.

Dzień IV Trudne sytuacje i skargi

1. **Typologia trudnych klientów wg DISK** – osobne strategie, język, granice.
2. **Deeskalacja „krok po kroku”** – model: fakt → emocja → potrzeba → propozycja → potwierdzenie.
3. **Błędy i reklamacje** – jak przeprosić bez winy osobistej, rekompensaty, zamknięcia pętli i follow-up.

Organizacja, standardy, ciągłe doskonalenie

1. **Standardy odpowiedzi** - wspólne repo: mail/chat/SM, style DISK, przykłady „zanim/po”.
2. **Retrospektywy i mikro-coaching** – przeglądy spraw stresujących, uczenie z nagrań/chatu, check-lista „spokój przed burzą”.
3. **Plan rozwoju po szkoleniu** – indywidualna ścieżka: czas → komunikacja → rezyliencja.

Dzień V Rezyliencja, praktyczne rozmowy, rozpoznawanie DISK w miejscu pracy, walidacja

Moduł IV - Podsumowanie szkolenia, walidacja

1. Rezyliencja - indywidualne testy elastyczności psychicznej
2. Elastyczność w działaniu
3. Budowanie odporności - ćwiczenia
4. Ćwiczenia weryfikujące.
5. Profile osobowości D-I-S-K w miejscu pracy (dyskusja moderowana).
6. Wypełnienie post-testu przez uczestników szkolenia, walidacja.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 35

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 35 Zastosowanie modelu DISC Wprowadzenie, integracja,	Zajęcia	PIOTR MELLER	01-10-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 35 -	Przerwa	-	01-10-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 35 podstawy typów zachowania, test osobowy i omówienie (warsztat)	Zajęcia	PIOTR MELLER	01-10-2026	10:15	13:00	02:45
4 z 35 -	Przerwa	-	01-10-2026	13:00	13:15	00:15
5 z 35 Omówienie wyników kwestionariusza (dyskusja moderowana)	Zajęcia	PIOTR MELLER	01-10-2026	13:15	14:30	01:15
6 z 35 -	Przerwa	-	01-10-2026	14:30	15:00	00:30
7 z 35 Test wskaźników reakcji na stres i omówienie produktywnych sposobów radzenia sobie ze stresem	Zajęcia	PIOTR MELLER	01-10-2026	15:00	16:00	01:00
8 z 35 Praca z kwestionariuszem - sporządzenie diagramów oraz ich wyjaśnienie (warsztat),	Zajęcia	PIOTR MELLER	02-10-2026	08:00	10:00	02:00
9 z 35 -	Przerwa	-	02-10-2026	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 35 Diagnoza indywidualna DISC oraz strategie pracy z klientem, Analiza indywidualnego o profilu zachowania (warsztat),	Zajęcia	PIOTR MELLER	02-10-2026	10:15	13:00	02:45
11 z 35 -	Przerwa	-	02-10-2026	13:00	13:15	00:15
12 z 35 Rozwijanie strategii efektywnej pracy z klientem oraz w grupie (warsztat)	Zajęcia	PIOTR MELLER	02-10-2026	13:15	14:30	01:15
13 z 35 -	Przerwa	-	02-10-2026	14:30	15:00	00:30
14 z 35 Praca nad poziomami interpretacji wyników testu oraz dopasowanie ich do własnych wyników (warsztat), budowanie strategii pracy z klientami w oparciu o typologię DISC,	Zajęcia	PIOTR MELLER	02-10-2026	15:00	16:00	01:00
15 z 35 Mapowanie ścieżki klienta, punkty styku, momenty krytyczne w obsłudze klienta	Zajęcia	PIOTR MELLER	07-10-2026	08:00	10:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 35 -	Przerwa	-	07-10-2026	10:00	10:15	00:15
17 z 35 Live chat / chatbot / messenger – reguły skrótu, tempo i empatia w czasie rzeczywistym, bezpieczne użycie gotowych makr, kiedy przekazać do człowieka.	Zajęcia	PIOTR MELLER	07-10-2026	10:15	13:00	02:45
18 z 35 -	Przerwa	-	07-10-2026	13:00	13:15	00:15
19 z 35 Najczęstsze rozpraszacze i zachowania na drodze do efektywności (wykład),	Zajęcia	PIOTR MELLER	07-10-2026	13:15	14:30	01:15
20 z 35 -	Przerwa	-	07-10-2026	14:30	15:00	00:30
21 z 35 Telefon i wideorozmowa – scenariusze DISK dla rozmów, „mierniki spokoju komunikacji” (tempo, pauzy). E-mail i system ticket – jasność, zwięzłość, odwracanie negatywów w język korzyści,	Zajęcia	PIOTR MELLER	07-10-2026	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 35 tworzenie konstrukcji odpowiedzi i właściwych nagłówków, zasady komunikacji zgodnej z wizerunkiem organizacji.	Zajęcia	PIOTR MELLER	08-10-2026	08:00	10:00	02:00
23 z 35 -	Przerwa	-	08-10-2026	10:00	10:15	00:15
24 z 35 Obsługa trudnego klienta, Odporność w obsłudze klienta, Model rozmowy z trudnym klientem: fakt – emocja – potrzeba – rozwiązanie	Zajęcia	PIOTR MELLER	08-10-2026	10:15	13:00	02:45
25 z 35 -	Przerwa	-	08-10-2026	13:00	13:15	00:15
26 z 35 Wprowadzenie, zapoznanie uczestników. Czym jest rezyliencja (odporność psychiczna)? – definicje i kontekst, Test na rezyliencje i omówienie indywidualnych wyników z uczestnikami.	Zajęcia	PIOTR MELLER	08-10-2026	13:15	14:30	01:15
27 z 35 -	Przerwa	-	08-10-2026	14:30	15:00	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
28 z 35 Odporność psychiczna w obsłudze klienta. Czynniki wzmacniające rezyliencję. Techniki budowania odporności: czyny, emocje, myśli.	Zajęcia	PIOTR MELLER	08-10-2026	15:00	16:00	01:00
29 z 35 Uważność i samoświadomość jako fundamenty właściwej rozmowy i obsługi klienta. Praca z przekonaniem i i mindset Tworzenie indywidualnego planu rozwoju odporności.	Zajęcia	PIOTR MELLER	09-10-2026	08:00	10:00	02:00
30 z 35 -	Przerwa	-	09-10-2026	10:00	10:15	00:15
31 z 35 Zarządzanie czasem w obsłudze Klienta, Zarządzanie energią i koncentracją indywidualny test z zakresu zarządzania sobą w czasie, analiza wyników, ustalanie priorytetów, wyznaczanie kolejek działania,	Zajęcia	PIOTR MELLER	09-10-2026	10:15	13:00	02:45
32 z 35 -	Przerwa	-	09-10-2026	13:00	13:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
33 z 35 blokowanie czasu na spotkania i rozmowy telefoniczne, tworzenie kalendarzy dyżurów, wyznaczanie efektywnego czasu pracy,	Zajęcia	PIOTR MELLER	09-10-2026	13:15	14:30	01:15
34 z 35 -	Przerwa	-	09-10-2026	14:30	15:00	00:30
35 z 35 -	Walidacja	-	09-10-2026	15:00	16:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	40:00
w tym suma godzin zajęć	34:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	05:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	46:30

Cennik

Cennik

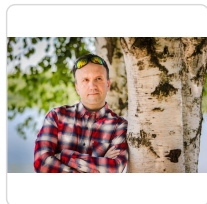
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	40:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

PIOTR MELLER

Od 20 lat zawodowo związany jest z branżą zarządzania zasobami ludzkimi. Przez 15 lat pracował w największych międzynarodowych korporacjach zajmujących się rekrutacją, outsourcingiem, pracą tymczasowa i szkoleniami.

Od 5 lat pracuje na własny rachunek w branży rekrutacji i szkoleń. Specjalizuje się w zagadnieniach obsługi Klienta, sprzedaży, budowaniem zespołów i zarządzaniem zespołami, komunikacji w firmie. To w tych obszarach doradza i szkoli organizacje, z którymi pracuje. Drugą specjalizacją jest rekrutacja kadry wykwalifikowanej. Głównie są to: Pracownicy administracyjni, obsługi klienta, handlowcy, menadżerowie, specjaliści. W myśl zasady, że największym kapitałem w firmie jest jej kadra pracownicza. Certyfikowany trener persolog® w dwóch zagadnieniach: Profil osobowości, Profil stresu. Z wykształcenia wyższego socjolog, skończył szkołę podyplomową z Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz BHP. Certyfikowany trener z tematyki dynamika stresu, profile osobowościowe, zarządzanie czasem. Ukończył Akademię Managera, w trakcie studiów MBA z zakresu Zarządzania Przedsiębiorstwami. W ostatnich 24 miesiącach przeprowadził 360h szkoleń z zakresu stresu, profili osobowościowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje notatniki i podręczniki.

—

Warunki uczestnictwa

Wymagany na czas szkolenia urządzenie elektroniczne w postaci smartfonu i/lub laptopa.

Na szkolenie będą kwalifikowane tylko osoby, które spełniają warunki zwolnienia z VAT - tj. osoby, które otrzymały dofinansowanie w ramach projektów dofinansowanych.

Informacje dodatkowe

W cenę szkolenia wliczona jest cena walidacji.

Adres

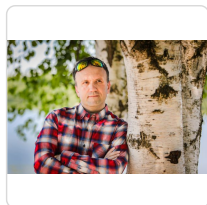
ul. Chorzowska 108
40-101 Katowice
woj. śląskie

Argemonia.pl sp. z o.o.
ul. Chorzowska 108
40-101 Katowice

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



PIOTR MELLER

E-mail piotrmeller@poczta.fm

Telefon (+48) 604 230 454