



KAROLINA DZIDA -  
MAJ

Brak ocen dla tego dostawcy

## Strategie współpracy ze szczególnie wymagającymi klientami – szkolenie 3-dniowe

Numer usługi 2026/07/28/234128/3715755

- Poznań
- Usługa szkoleniowa
- stacjonarna
- Zajęcia grupowe
- 24:00 h
- 03.11.2026 do 05.11.2026

6 051,60 PLN brutto  
4 920,00 PLN netto  
252,15 PLN brutto/h  
205,00 PLN netto/h  
225,33 PLN cena rynkowa

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Sprzedaż                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Grupa docelowa usługi           | Specjaliści, menedżerowie oraz pracownicy MŚP i osoby prowadzące działalność gospodarczą, którzy w codziennej pracy obsługują klientów, prowadzą sprzedaż lub odpowiadają za relacje z kluczowymi kontrahentami. Szkolenie dla osób stykających się z trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem – reklamacjami, presją, obiekcjami i konfliktem. Nie jest wymagana wcześniejsza wiedza specjalistyczna; wskazane doświadczenie w bezpośrednich kontaktach z klientami. |
| Minimalna liczba uczestników    | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Maksymalna liczba uczestników   | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Data zakończenia rekrutacji     | 26-10-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do świadomego prowadzenia relacji ze szczególnie wymagającymi klientami. Po zakończeniu szkolenia uczestnik charakteryzuje typy wymagających klientów i dobiera do nich strategie komunikacji, rozróżnia techniki reagowania na obiekcje oraz asertywnego wyznaczania granic, przyporządkowuje techniki de-eskalacji konfliktu i techniki negocjacyjne do sytuacji zawodowej, a także ocenia długoterminowe strategie współpracy z klientem.

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

| Efekty uczenia się                                                                 | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                              | Metoda walidacji                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Charakteryzuje typy szczególnie wymagających klientów oraz ich wzorce zachowań     | Rozróżnia profile wymagających klientów na podstawie opisanych zachowań; przyporządkowuje opisaną sytuację biznesową do właściwego typu klienta.                  | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Dobiera strategię komunikacji do profilu wymagającego klienta.                     | Przyporządkowuje technikę komunikacji do opisanego profilu klienta i celu rozmowy; rozróżnia działania budujące i osłabiające zaufanie w relacji klient–dostawca. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia techniki reagowania na obiekcje klienta.                                 | Identyfikuje rodzaj obiekcji (cenowa, kompetencyjna, czasowa, emocjonalna) w opisanym przypadku; dobiera właściwą technikę odpowiedzi na obiekcję.                | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje zasady asertywnego wyznaczania granic w relacji z klientem.         | Rozróżnia komunikat asertywny, uległy i agresywny w opisanym przypadku; wskazuje sposób odmowy, który nie narusza relacji biznesowej.                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Identyfikuje źródła konfliktu z klientem i przyporządkowuje techniki de-eskalacji. | Rozpoznaje źródło konfliktu w opisanym przypadku; dobiera technikę de-eskalacji oraz zarządzania emocjami do etapu konfliktu.                                     | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia techniki negocjacyjne stosowane w rozmowie z trudnym klientem.           | Przyporządkowuje technikę negocjacyjną do opisanego przypadku; rozpoznaje techniki wywierania presji stosowane przez klienta i wskazuje właściwą reakcję.         | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Ocenia długoterminowe strategie współpracy z klientem pod kątem trwałości relacji. | Wskazuje działania utrwalające relację po trudnej sytuacji; uzasadnia wybór strategii współpracy dla opisanego przypadku klienta.                                 | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

## 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 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

Szkolenie realizowane w godzinach zegarowych, w formie zajęć rozwijających kompetencje komunikacyjne i negocjacyjne w relacji z klientem.

**Zakres tematyczny:**

- Charakterystyka wymagającego klienta: kim jest i co go wyróżnia.
- Budowanie relacji opartych na zaufaniu.
- Radzenie sobie z obiekcjami klientów.
- Umiejętne stawianie granic.
- Komunikacja w trudnych sytuacjach.
- Zaawansowane techniki komunikacyjne.
- Zarządzanie konfliktem i wspierające techniki negocjacyjne.
- Przekształcanie trudnych sytuacji w okazje.
- Długoterminowe strategie współpracy.
- Efektywne zarządzanie relacjami z klientami.

Szkolenie trwa 3 dni, każdego dnia od 8:00 do 16:00, i obejmuje łącznie 21 godzin zegarowych zajęć (godzin usługi). Pozostały czas stanowią przerwy, które nie są wliczone do czasu usługi. Liczebność grupy zapewnia aktywny udział wszystkich uczestników. Szkolenie kończy się walidacją efektów uczenia się w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 28

| Przedmiot / temat                                                           | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 28<br>Charakterystyka wymagającego o klienta: kim jest i co go wyróżnia | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 03-11-2026            | 08:00               | 09:30               | 01:30         |
| 2 z 28 -                                                                    | Przerwa        | -              | 03-11-2026            | 09:30               | 09:45               | 00:15         |

| Przedmiot /<br>temat                                                          | Typ<br>aktywności | Prowadzący        | Data realizacji<br>zajęć | Godzina<br>rozpoczęcia | Godzina<br>zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|---------------|
| <b>3 z 28</b><br>Budowanie<br>relacji<br>opartych na<br>zaufaniu              | Zajęcia           | KAROLINA<br>DZIDA | 03-11-2026               | 09:45                  | 11:15                  | 01:30         |
| <b>4 z 28</b> -                                                               | Przerwa           | -                 | 03-11-2026               | 11:15                  | 11:30                  | 00:15         |
| <b>5 z 28</b><br>Radzenie<br>sobie z<br>obiekcjami<br>klientów                | Zajęcia           | KAROLINA<br>DZIDA | 03-11-2026               | 11:30                  | 13:00                  | 01:30         |
| <b>6 z 28</b> -                                                               | Przerwa           | -                 | 03-11-2026               | 13:00                  | 13:15                  | 00:15         |
| <b>7 z 28</b><br>Radzenie<br>sobie z<br>obiekcjami<br>klientów –<br>ćwiczenia | Zajęcia           | KAROLINA<br>DZIDA | 03-11-2026               | 13:15                  | 14:30                  | 01:15         |
| <b>8 z 28</b> -                                                               | Przerwa           | -                 | 03-11-2026               | 14:30                  | 14:45                  | 00:15         |
| <b>9 z 28</b><br>Umiejętne<br>stawianie<br>granic                             | Zajęcia           | KAROLINA<br>DZIDA | 03-11-2026               | 14:45                  | 16:00                  | 01:15         |
| <b>10 z 28</b><br>Komunikacja<br>w trudnych<br>sytuacjach                     | Zajęcia           | KAROLINA<br>DZIDA | 04-11-2026               | 08:00                  | 09:30                  | 01:30         |
| <b>11 z 28</b> -                                                              | Przerwa           | -                 | 04-11-2026               | 09:30                  | 09:45                  | 00:15         |
| <b>12 z 28</b><br>Zaawansowa<br>ne techniki<br>komunikacyjn<br>e              | Zajęcia           | KAROLINA<br>DZIDA | 04-11-2026               | 09:45                  | 11:15                  | 01:30         |
| <b>13 z 28</b> -                                                              | Przerwa           | -                 | 04-11-2026               | 11:15                  | 11:30                  | 00:15         |
| <b>14 z 28</b><br>Zarządzanie<br>konfliktem                                   | Zajęcia           | KAROLINA<br>DZIDA | 04-11-2026               | 11:30                  | 13:00                  | 01:30         |
| <b>15 z 28</b> -                                                              | Przerwa           | -                 | 04-11-2026               | 13:00                  | 13:15                  | 00:15         |

| Przedmiot / temat                                                  | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 16 z 28<br>Wspierające techniki negocjacyjne                       | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 04-11-2026            | 13:15               | 14:30               | 01:15         |
| 17 z 28 -                                                          | Przerwa        | -              | 04-11-2026            | 14:30               | 14:45               | 00:15         |
| 18 z 28<br>Wspierające techniki negocjacyjne – ćwiczenia           | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 04-11-2026            | 14:45               | 16:00               | 01:15         |
| 19 z 28<br>Przekształcanie trudnych sytuacji w okazje              | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 05-11-2026            | 08:00               | 09:30               | 01:30         |
| 20 z 28 -                                                          | Przerwa        | -              | 05-11-2026            | 09:30               | 09:45               | 00:15         |
| 21 z 28<br>Długoterminowe strategie współpracy                     | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 05-11-2026            | 09:45               | 11:15               | 01:30         |
| 22 z 28 -                                                          | Przerwa        | -              | 05-11-2026            | 11:15               | 11:30               | 00:15         |
| 23 z 28<br>Efektywne zarządzanie relacjami z klientami             | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 05-11-2026            | 11:30               | 13:00               | 01:30         |
| 24 z 28 -                                                          | Przerwa        | -              | 05-11-2026            | 13:00               | 13:15               | 00:15         |
| 25 z 28<br>Efektywne zarządzanie relacjami z klientami – ćwiczenia | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 05-11-2026            | 13:15               | 14:30               | 01:15         |
| 26 z 28 -                                                          | Przerwa        | -              | 05-11-2026            | 14:30               | 14:45               | 00:15         |
| 27 z 28<br>Podsumowanie szkolenia                                  | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 05-11-2026            | 14:45               | 15:20               | 00:35         |
| 28 z 28 -                                                          | Walidacja      | KAROLINA DZIDA | 05-11-2026            | 15:20               | 16:00               | 00:40         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 24:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 20:20         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:40         |
| w tym suma przerw                    | 03:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 28:00         |

## 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, jeżeli 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

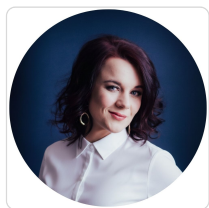
| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 6 051,60 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 4 920,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 252,15 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 205,00 PLN   |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 24:00         |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## KAROLINA DZIDA

Karolina Dzida-Maj od 2024 r. pełni funkcję Dyrektora ds. Rozwoju Klienta i współwłaścicielki SparkFlowPro w Poznaniu, gdzie odpowiada za pozyskiwanie partnerów do współpracy i długoterminowy rozwój relacji z klientami firmy, mając na koncie ponad 400 zrealizowanych szkoleń biznesowych oraz blisko 1100 konsultacji B2B, potwierdzonych planami rozwoju wypracowanymi dla obsługiwanych klientów. Wcześniej, jako Strategy & Partnership Manager oraz Partnership & Communication Manager w programach Google Polska (2017–2023), zarządzała komunikacją oraz relacjami z partnerami biznesowymi wielu projektów.

Doświadczenie w bezpośredniej obsłudze klientów biznesowych, w tym w sytuacjach spornych i reklamacyjnych, zdobyła również jako właścicielka agencji marketingowej (2011–2017), zarządzając budżetami, projektami i relacjami z klientami MŚP przy realizacji projektów unijnych. Regularnie występuje jako prelegentka na konferencjach branżowych, poruszając tematykę strategii współpracy biznesowej.

Ukończyła studia MBA na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu, studia magisterskie z zarządzania w specjalizacji coaching i rozwój zawodowy oraz studia podyplomowe z psychologii zarządzania w WSB Merito Poznań. Posiada certyfikat Coach IACBE. W 2025 roku uzyskała certyfikat trenerki odporności psychicznej w ramach MTQ Product Family – narzędzia bezpośrednio dotyczy budowania i rozwijania odporności psychicznej, również w kontekście radzenia sobie z wymagającymi osobami w miejscu pracy.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują komplet materiałów szkoleniowych odnoszących się bezpośrednio do programu usługi, z dostępem po szkoleniu. Po zaliczeniu testu otrzymują certyfikat ukończenia.

### Warunki uczestnictwa

Szkolenie skierowane do osób pełnoletnich. Nie jest wymagane wykształcenie kierunkowe ani wcześniejsza wiedza specjalistyczna. Wskazane, choć nieobowiązkowe, doświadczenie w bezpośredniej obsłudze klientów lub w kontaktach handlowych.

### Informacje dodatkowe

Szkolenie kończy się walidacją efektów uczenia się w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie. Certyfikat ukończenia otrzymują uczestnicy, którzy zaliczą test z wynikiem co najmniej 70%.

## Adres

Poznań

Poznań

woj. wielkopolskie

Usługa realizowana w sali szkoleniowej w Poznaniu. Sala znajduje się na 2. piętrze budynku wyposażonego w windę. Budynek jest w pełni dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym osób poruszających się na wózkach. Dogodny dojazd komunikacją miejską. W pobliżu dostępny parking publiczny, z miejscami dla osób z niepełnosprawnością.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

## Kontakt



**Martyna Urbaniak**

**E-mail** [biuro@sparkflowpro.pl](mailto:biuro@sparkflowpro.pl)

**Telefon** (+48) 514 763 743