



Maleszko.edu
URSZULA
GRABOWSKA-
MALESZKO

★★★★★ 4,8 / 5

97 ocen

Profesjonalna obsługa klienta w trudnych sytuacjach – komunikacja, emocje, asertywność i radzenie sobie z trudnym klientem

Numer usługi 2026/09/24/191268/3833515

📍 Warszawa

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 08:00 h

📅 12.11.2026 do 12.11.2026

1 771,20 PLN brutto

1 440,00 PLN netto

221,40 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Usługa rozwojowa dedykowana pracownikom oraz kadrze zarządzającej. Grupa obejmuje osoby z wszystkich działów obsługi klienta, tj. pracowników recepcji, sprzedawców, infolinii, windykacji i innych, mających kontakt z klientami firmy w formie obsługi bezpośredniej, telefonicznej, mailowej i innych form komunikacji zdalnej, w tym także osoby kierujące tymi działami. Uczestnicy podnoszą kompetencje zawodowe m.in. z zakresu profesjonalnej komunikacji i obsługi klienta.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	06-11-2026
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 w umiejętności zaawansowanej komunikacji i obsługi klientów poprzez pogłębienie wiedzy na temat psychologicznych aspektów komunikacji, technik budowania relacji oraz rozwiązywania konfliktów. Uczestnicy dokonają analizy i poznają swój styl obsługi klienta, w części warsztatowej wykonają szereg

ćwiczeń i analiz własnych studiów przypadku, co umożliwi podniesienie kompetencji z obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem emocji w komunikacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Określa elementy składające się na kulturę obsługi klienta	Poprawnie wymienia elementy składające się na profesjonalną obsługę klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje specyfikę klientów i ich style osobowościowe	Poprawnie wymienia profile osobowościowe klientów do przedstawionych opisów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Poprawnie wskazuje potrzeby emocjonalne, merytoryczne i proceduralne klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje emocje w obsłudze klienta	Poprawnie nazywa emocje podstawowe oraz pochodne	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Poprawnie nazywa emocje pojawiające się w obsłudze klienta na podstawie przykładowej sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Asertywnie komunikuje trudne emocje	Wybiera poprawny model wyrażania trudnych emocji w przedstawionym przykładzie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje poprawnie komunikaty agresywne, uległe i asertywne	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 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

Temat zajęć edukacyjnych	Opis treści – kluczowe punkty szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych
MODUŁ 1. Uczestnicy połączeni w 3 osobowe zespoły przeprowadza dyskusję i określają elementy kultury obsługi klienta kluczowe w ich codziennej pracy. W podsumowaniu nastąpi wymiana doświadczeń w grupie oraz omówienie teorii kultury obsługi klienta. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stół, krzesła, duże kartki flipchart i pisaki.	
Kultura obsługi klienta	Elementy kultury obsługi klienta Etykieta, Wygląd, język wypowiedzi Równowaga emocjonalna Standardy firmowe Omówienie, wdrożenie, doprecyzowanie, dyskusja, praca z procedurami firmy
MODUŁ 2. Uczestnicy połączeni w 3 osobowe zespoły omówią profile klientów, z uwzględnieniem profili trudnego klienta. Każda grupa będzie miała stół, krzesła, kartki flipchart i mazaki. W podsumowaniu modułu każda grupa zaprezentuje profil „trudnego klienta” oraz określi jego potrzeby w zakresie trzech grup potrzeb klientów	
Klient- jego specyfika i style osobowościowe	Moduł, w którym wprowadzone zostają profile klientów Warsztat opisujący potrzeby poszczególnych klientów, opracowanie różnic i podobieństw, techniki komunikacji z poszczególnymi profilami klientów
MODUŁ 3. Uczestnicy w ćwiczeniu indywidualnym, określają sytuacje w których czują określone emocje. W podsumowaniu modułu następuje omówienie oraz wymiana doświadczeń. krzesło, kartki do notatek.	
Co czują ludzie- emocje w obsłudze klienta	Moduł w którym uczestnicy poznają teorię na temat emocji oraz uczą się rozpoznawać emocje u siebie i swoich klientów.
Emocje w pracy z klientami- jak dbać o swój dobrostan i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu	Moduł, w którym uczestnicy poznają zestaw technik pomocnych w regulowaniu emocji, przywracaniu równowagi emocjonalnej i dbaniu o swoje zdrowie i swój dobrostan. Poznają techniki oddechowe, techniki zarządzania myśleniem i pracy z ciałem.
MODUŁ 4. Uczestnicy połączeni w 3 osobowe zespoły będą stosowali techniki asertywnego komunikatu, asertywnego wyrażania emocji i stawiania granic. Każda grupa będzie miała do wykorzystania krzesła, stoły, kartki do notowania.	

Asertywne wyrażanie trudnych emocji	Uczestnicy poznają model wyrażania trudnych emocji oraz wykonają ćwiczenia skoncentrowane na wyrażaniu emocji w relacjach z klientami.
Walidacja	

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: 9

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Kultura obsługi klienta	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	12-11-2026	09:00	09:45	00:45
2 z 9 Klient - jego specyfika i style osobowości	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	12-11-2026	09:45	11:15	01:30
3 z 9 -	Przerwa	-	12-11-2026	11:15	11:30	00:15
4 z 9 Co czują ludzie - emocje w obsłudze klienta	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	12-11-2026	11:30	12:15	00:45
5 z 9 Emocje w pracy z klientami - jak dbać o swój dobrostan i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	12-11-2026	12:15	13:00	00:45
6 z 9 -	Przerwa	-	12-11-2026	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 9 Asertywne wyrażanie trudnych emocji	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	12-11-2026	13:30	16:15	02:45
8 z 9 -	Przerwa	-	12-11-2026	16:15	16:30	00:15
9 z 9 -	Walidacja	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	12-11-2026	16:30	17:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:15

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 2004 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	1 771,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 440,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

221,40 PLN

Koszt osobogodziny netto

180,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Liczba godzin zegarowych usługi

08:00

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

- Uczestnicy wykonują ćwiczenia indywidualnie lub w parach, dyskusje prowadzone są na forum grupy lub w podgrupach. Zastosowane metody zależą od liczebności grupy i zostaną dobrane przez trenera adekwatnie do tego, ilu uczestników będzie brało udział w szkoleniu. Uczestnicy mają do dyspozycji w czasie szkolenia krzesła i stół oraz kartki do notowania.
- Każdy uczestnik otrzyma po szkoleniu 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.
- Konieczny jest stabilny dostęp do sieci internetowej gwarantujący płynne przesyłanie danych oraz umożliwiający wykonanie testu bez przerw.

Informacje dodatkowe

Usługa prowadzona jest w sposób interaktywny, angażujący Uczestników do aktywnego udziału w szkoleniu. Wykorzystywane są m.in. ćwiczenia praktyczne, case study, scenki sytuacyjne, zadania indywidualne i grupowe, moderowane dyskusje 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