



Radzenie sobie ze stresem i kontrola emocji w pracy z klientami

Numer usługi 2025/07/15/176745/2879556

2 300,00 PLN brutto

2 300,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

MERENDI SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

23 oceny

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 23 h

📅 23.08.2025 do 24.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w bezpośrednim kontakcie z klientami, które doświadczają stresu i trudnych emocji w codziennej pracy. Uczestnicy nauczą się skutecznych metod zarządzania stresem, rozpoznawania własnych reakcji emocjonalnych, radzenia sobie z presją oraz zachowania spokoju w kontakcie z trudnym klientem. Szkolenie pozwala także na rozwinięcie umiejętności asertywnej komunikacji oraz poznanie technik deeskalacji napięcia w rozmowie. Praca na realnych przypadkach, ćwiczenia oddechowe i coachingowe wspierają uczestników w budowaniu odporności psychicznej i profesjonalnej postawy wobec klientów.

Grupy docelowe :

- Pracownicy obsługi klienta
- Sprzedawcy
- Konsultanci
- Pracownicy administracyjni
- Przedstawiciele handlowi
- Osoby narażone na stres i trudne relacje interpersonalne w pracy

Minimalna liczba uczestników

7

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

16-08-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

23

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności radzenia sobie ze stresem i emocjami w pracy z klientem, podniesienie kompetencji interpersonalnych, poprawa jakości komunikacji oraz bezpieczeństwa w kontakcie z klientem, szczególnie w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wie, czym jest stres i jakie są jego objawy	Wymienia objawy stresu oraz różnicuje jego rodzaje	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umie rozpoznawać własne reakcje emocjonalne i stosować techniki relaksacyjne	Zaznacza właściwe techniki w zadaniu testowym oraz odgrywa ćwiczenia oddechowe	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umie zastosować komunikację asertywną w pracy z klientem	Odpowiada na zadanie scenkowe – prawidłowo konstruuje komunikat „JA”	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Potrafi rozpoznać typ klienta i dopasować sposób komunikacji	Wskazuje odpowiedni styl komunikacji do typu klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umie zastosować techniki deeskalacji w trudnych sytuacjach	Symuluje rozmowę z trudnym klientem, zachowując spokój i właściwą postawę	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Potrafi stworzyć plan zarządzania emocjami i stresem	Tworzy plan działania zawierający konkretne techniki	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Dzień 1 – Emocje, stres i relacje z klientami (8h)

- 1. Wprowadzenie i integracja
- 2. Stres i jego wpływ na funkcjonowanie
- 3. Mechanizmy samokontroli w stresie
- 4. Metody radzenia sobie ze stresem
- 5. Typy klientów i dobór komunikacji

Dzień 2 – Trudne sytuacje i asertywność praktyce (8h)

- 1. Asertywność i budowanie granic
- 2. Rozmowy z trudnym klientem
- 3. Reakcje na agresję i bezpieczeństwo
- 4. Podsumowanie i osobisty plan działania

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 12

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Wprowadzenie i integracja grupy	Małgorzata Adamczyk	23-08-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 12 Stres i jego wpływ na funkcjonowanie	Małgorzata Adamczyk	23-08-2025	09:30	11:00	01:30
3 z 12 Mechanizmy samokontroli w stresie	Małgorzata Adamczyk	23-08-2025	11:00	13:00	02:00
4 z 12 Przerwa obiadowa	Małgorzata Adamczyk	23-08-2025	13:00	13:30	00:30
5 z 12 Metody radzenia sobie ze stresem	Małgorzata Adamczyk	23-08-2025	13:30	15:30	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 12 Typy klientów i dobór komunikacji	Małgorzata Adamczyk	23-08-2025	15:30	17:30	02:00
7 z 12 Asertywność i budowanie granic	Małgorzata Adamczyk	24-08-2025	09:00	11:00	02:00
8 z 12 Rozmowy z trudnym klientem	Małgorzata Adamczyk	24-08-2025	11:00	13:00	02:00
9 z 12 Przerwa obiadowa	Małgorzata Adamczyk	24-08-2025	13:00	13:30	00:30
10 z 12 Reakcje na agresję i budowanie bezpieczeństwa	Małgorzata Adamczyk	24-08-2025	13:30	15:30	02:00
11 z 12 Podsumowanie i osobisty plan działania	Małgorzata Adamczyk	24-08-2025	15:30	17:15	01:45
12 z 12 Walidacja	Małgorzata Adamczyk	24-08-2025	17:15	17:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 300,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Adamczyk

Psycholog, doradca biznesowy w obszarze: organizacja i zarządzanie zasobami ludzkimi, marketing i sprzedaż oraz obsługa klienta, Trener z doświadczeniem zawodowym zdobytym w organizacjach oferujących usługi finansowe, bankowe, ubezpieczeniowe i porady prawne. Od wielu lat interesuje mnie psychologia i dbałość o rozwój własny oraz ludzi, z którymi pracuję, mam wysoce rozwinięte umiejętności komunikacji i negocjacji. Mam wysoką motywację do pracy, którą zarażam innych. Ambitnie podchodzę do każdego powierzonego mi zadania. Optymistycznie nastawiona do ludzi, charakteryzuje się dużą odpowiedzialnością, kreatywnością oraz organizacją czasu pracy. Cechuje mnie wszechstronna osobowość nastawiona na współpracę i współdziałanie. Jestem osobą, która jest dobrze przystosowana oraz wykazuje się inteligencją społeczną. Ukończyła liczne kursy między innymi: Podstawy psychologii, Instruktor Terapii Zajęciowej, Coaching, Podstawy psychologii kryzysu i problemów emocjonalnych człowieka z technikami twórczego myślenia w procesie terapeutycznym, Trening Umiejętności Społecznych, Kierownik małego przedsiębiorstwa, Praktyczne zarządzanie personelem w MŚP, Doradztwo zawodowe w zakładzie karnym oraz liczne kursy z technik sprzedaży oraz obsługi klienta.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Skrypt zawierający techniki relaksacyjne i przykładowe scenariusze rozmów
- Arkusze samooceny i identyfikacji stresorów
- Lista narzędzi do samoregulacji emocji
- Formularz osobistego planu działania
- Materiały w formie drukowanej lub PDF (do wyboru)

Warunki uczestnictwa

1. Minimum 80% obecności na zajęciach
2. Wypełnienie ankiety ewaluacyjnej w systemie BUR

Informacje dodatkowe

1. Szkolenie kończy się otrzymaniem zaświadczenia potwierdzającego udział
2. Trenerzy posiadają doświadczenie w pracy z zespołami sprzedażowymi i obsługą klienta
3. 22h dydaktyczne szkolenia = 16h zegarowych szkolenia + 1h na przerwy obiadowe i + 15 min na walidację.

Warunki techniczne

Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym. Uczestnicy korzystają z własnego sprzętu w trakcie szkolenia.

Kontakt



Bartłomiej Sidorowicz

E-mail bartek.merendi@gmail.com

Telefon (+48) 787 623 634