

SERVICE PM

SERVICE PM
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5
517 ocen

Szkolenie Zintegrowany model rozwoju kompetencji obsługowych z elementami AI i psychologii relacji – program zwiększania skuteczności zespołów front-line (cz. II)

Numer usługi 2025/08/14/38256/2941589

3 997,50 PLN brutto
3 250,00 PLN netto
222,08 PLN brutto/h
180,56 PLN netto/h

📍 Szczecin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 09.12.2025 do 24.02.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Pracownicy działów obsługi klienta, recepcji, BOK, sekretariatów i biur technicznych – wszystkie osoby mające regularny kontakt z klientem zewnętrznym i wewnętrznym.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	08-12-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnicy nauczą się skuteczniej pracować z klientami o różnych potrzebach i postawach, reagować z empatią i spokojem na sytuacje trudne, budować mikro-zaufanie, chronić granice i regulować emocje. Program zwiększa skuteczność komunikacji, odporność psychiczną oraz wpływa na jakość relacji z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Znajomość typów klientów według DISC, zrozumienie mechanizmów stresu i napięć relacyjnych, wiedza o mikronawykach chroniących przed wypaleniem, dobieranie stylu komunikacji do typu klienta, stosowanie gotowych formuł językowych w sytuacjach napięcia, asertywne reagowanie i zamykanie trudnych rozmów, regulacja emocji i separowanie siebie od problemu klienta, większa odporność emocjonalna w kontakcie z klientem, większa świadomość swoich granic i potrzeby regeneracji, umiejętność pracy z wyzwaniami relacyjnymi bez utraty profesjonalizmu	Uczestnik potrafi: wymienić podstawowe typy klientów, według modelu DISC, wyjaśnić mechanizm powstawania stresu, wskazać mikronawyki wspierające odporność psychiczną, dobrać styl komunikacji do klienta, sformułować adekwatną i asertywną odpowiedź w trudnej sytuacji, zastosować technikę samoregulacji emocjonalnej, zakończyć rozmowę z trudnym klientem, nazwać i rozpoznawać swoje granice, deklaruje gotowość do stosowania technik regeneracyjnych, utrzymać profesjonalną postawę.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Analiza dowodów i deklaracji

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

Usługa realizowana w 18 godzinach zegarowych. Zajęcia prowadzone w małych grupach, max 8 osobowe. Sala szkoleniowa wyposażona w rzutnik, laptop, ekran. Warunki niezbędne do pozytywnego zaliczenia szkolenia: 100% frekwencji, zaliczenie wszystkich ćwiczeń.

1. Słowa, które działają – skuteczna komunikacja w trudnych sytuacjach

- gotowe formuły i skrypty na odmowę i wyjaśnienia

- komunikacja kontaktowa zamiast obronnej

- jak budować mikro-zaufanie

2. Gdy emocje biorą górę – jak zachować spokój, gdy klient nie potrafi

- jak działa stres w ciele i mózgu
 - techniki szybkiej regulacji emocji
 - jak nie przejmować cudzych emocji
3. Odporność w obsłudze – jak się nie wypalić, pracując z ludźmi
- zmęczenie empatyczne i mikronawyki ochronne
 - rytuały zakończenia dnia i pracy z napięciem
 - wzmacnianie granic i wyrozumiałości dla siebie

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Słowa, które działają – skuteczna komunikacja w trudnych sytuacjach	Katarzyna Lewandowska	09-12-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 13 Gotowe formuły i skrypty na odmowę i wyjaśnienia	Katarzyna Lewandowska	09-12-2025	10:30	12:00	01:30
3 z 13 Komunikacja kontaktowa zamiast obronnej	Katarzyna Lewandowska	09-12-2025	12:00	13:30	01:30
4 z 13 Jak budować mikro-zaufanie	Katarzyna Lewandowska	09-12-2025	13:30	15:00	01:30
5 z 13 Gdy emocje biorą górę – jak zachować spokój, gdy klient nie potrafi	Katarzyna Lewandowska	13-01-2026	09:00	10:30	01:30
6 z 13 Jak działa stres w ciele i mózgu	Katarzyna Lewandowska	13-01-2026	10:30	12:00	01:30
7 z 13 Techniki szybkiej regulacji emocji	Katarzyna Lewandowska	13-01-2026	12:00	13:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 13 Jak nie przejmować cudzych emocji	Katarzyna Lewandowska	13-01-2026	13:30	15:00	01:30
9 z 13 Odporność w obsłudze – jak się nie wypalić, pracując z ludźmi	Katarzyna Lewandowska	24-02-2026	09:00	10:30	01:30
10 z 13 Zmęczenie empatyczne i mikronawyki ochronne	Katarzyna Lewandowska	24-02-2026	10:30	12:00	01:30
11 z 13 Rytuały zakończenia dnia i pracy z napięciem	Katarzyna Lewandowska	24-02-2026	12:00	13:00	01:00
12 z 13 Wzmacnianie granic i wyrozumiałości dla siebie	Katarzyna Lewandowska	24-02-2026	13:00	14:00	01:00
13 z 13 Walidacja usługi	-	24-02-2026	14:00	15:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 997,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 250,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	222,08 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,56 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Lewandowska

Dyplomowany trener biznesu, akredytowany coach ICF na poziomie ACC, absolwentka zarządzania i marketingu oraz studiów podyplomowych z zakresu psychologii i kompetencji trenerskich

Krótki opis doświadczeń biznesowych i coachingowych

Coach biznesu (5 lat), szkoleniowiec (10 lat), z ponad 20-letnim doświadczeniem w biznesie, ekspert w zakresie sprzedaży (zarówno towarów i usług, jak i idei w procesie zarządzania). Handlowiec regularnie zdobywający nagrody za efekty biznesowe. Regionalny menadżer w dużej warszawskiej korporacji, odpowiadający m.in. za projekty szkoleniowo-rozwojowe na terenie ¼ Polski. Wykładowca w Zachodniopomorskiej Szkole Biznesu.

Doświadczenie zawodowe:

Od 2015 r. właściciel marki szkoleniowej Dobre Pytanie

2012 – 2015 – AVIVA Sp. z o.o. Regionalny Koordynator ds. szkoleń oraz coach i trener wewnętrzny

1998 – 2002 – COMMERCIAL UNION Agent ubezpieczeniowy a następnie Unit Manager (Tytuł Gwiazdy Roku dla najlepszego debiutu sprzedającego. Przez wszystkie lata najlepszy wynik sprzedaży w regionie)

Specjalizacja

Specjalizuje się w kompetencjach sprzedażowych i menadżerskich.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowy w postaci prezentacji multimedialnych oraz skryptów.

Adres

ul. Żyzna 17

71-220 Szczecin

woj. zachodniopomorskie

Siedziba firmy Stylus.

Kontakt



Marcin Rabczyński

E-mail marcin@servicepm.pl

Telefon (+48) 503 191 740