



Maleszko.edu
URSZULA
GRABOWSKA-
MALESZKO

★★★★★ 4,8 / 5

34 oceny

Efektywna komunikacja w profesjonalnej obsłudze klienta

Numer usługi 2025/08/25/191268/2960090

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 14.04.2026 do 15.04.2026

5 289,00 PLN brutto

4 300,00 PLN netto

264,45 PLN brutto/h

215,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Usługa rozwojowa dedykowana pracownikom oraz kadrze zarządzającej wszystkich działów związanych z obsługą klienta, tj. dla pracowników recepcji, sprzedawców, infolinii, windykacji i innych, mających kontakt z klientami firmy w formie obsługi bezpośredniej, telefonicznej, mailowej i innych form komunikacji zdalnej. Uczestnicy podnoszą kompetencje zawodowe m.in. z zakresu profesjonalnej komunikacji i obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

09-04-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

20

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 umiejętności skutecznej obsługi klientów poprzez zrozumienie psychologicznych aspektów komunikacji, poznanie technik budowania relacji oraz rozwiązywania sytuacji konfliktowych

w codziennej obsłudze klienta. Uczestnicy uczą się, jakie są podstawowe potrzeby klientów, na czym polega model komunikacji, poznają elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej, dowiedzą się, jak działają programatory negatywne i pozytywne, pytania zamknięte i otwarte.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nazywa trzy grupy potrzeb klientów	W podanym przykładzie trafnie nazywa potrzebę klienta, adekwatnie do analizowanej sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wymienia elementy modelu komunikacji	Poprawnie nazywa elementy składowe modelu komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Nazywa różnice pomiędzy manipulacją a perswazją	Poprawnie wskazuje przykładowe wypowiedzi będące manipulacją i perswazją	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Identyfikuje język programowania negatywnego w komunikacji i zamienia go na język programowania pozytywnego	Zamienia programatory negatywne na pozytywne w przedstawionych przykładach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki komunikacji: SDS, U+K, "ale", "niestety", zdarta płyta, gra opcjami, przekierowanie uwagi	Potrafi zidentyfikować i nazwać scharakteryzowane techniki komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Używa pytań otwartych i zamkniętych	Poprawnie wskazuje pytania otwarte i zamknięte	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

Moduł	Opis treści – kluczowe punkty szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych
Oczekiwanie klientów w kontakcie z marką	Moduł wprowadzający pojęcie potrzeb klientów, aspekty oczekiwań klienta, obszary, które wpływają na pozytywny i negatywny wizerunek firmy na rynku. Część warsztatowa, praca w grupach, omówienie wniosków
Potrzeby klientów w kontakcie z marką	Wprowadzenie pojęć 3 rodzajów potrzeb, omówienie, podział potrzeb klientów w praktycznych przykładach Wykład i omówienie w grupie
Model komunikacji i jego wymiar praktyczny	Wprowadzenie pojęcia komunikacji Elementy modelu komunikacji Rodzaje szumów komunikacyjnych Kodowanie i odkodowanie komunikatów Nadawca i jego wkład w komunikację Aspekty udanej i nieudanej komunikacji Warsztaty komunikacji oparte na modelu
Manipulacja i perswazja w sprzedaży	Definicje, różnice, ćwiczenia praktyczne na rozpoznawanie manipulacji. Język perswazji.
Sprzedaż- mocne strony oferty	Część będąca wprowadzeniem do technik aktywnej sprzedaży. Cecha zaleta korzyść Język korzyści Polecanie produktów z oferty Sprzedaż oparta na korzyściach klienta Przewaga konkurencyjna Sprzedaż walką cenową i sprzedaż wartością
Programowanie komunikacji i lingwistyka	Moduł wprowadzający pojęcia komunikacji negatywnej i pozytywnej, motywującej do współpracy. W trakcie modułu uczestnicy poznają zestawy zwrotów i słów negatywnie wpływających na sprzedaż i komunikację oraz opracowują komunikację budującą relacje i wpływającą pozytywnie na rozmówcę i jego decyzje zakupowe.

Techniki perswazji i przekonywania	Technika U+K
	Zdarta płyta
	Gra opcjami
	Przekierowanie uwagi
	Społeczny dowód słuszności
Komunikacyjne ocieplacze	Moduł wprowadzający zwroty i wyrażenia, które wpływają na budowanie relacji z klientami, pozwalają na wyrażanie emocji. Teoria i praktyka
Komunikacja niewerbalna	Elementy komunikacji niewerbalnej
	Schemat Mehrabiana
	Spójna i niespójna komunikacja
	Ćwiczenia na mowę ciała, kontakt wzrokowy, budowanie pozytywnej energii
Sztuka zadawania pytań	Rodzaje pytań
	Pytania otwarte i zamknięte- wykorzystanie, zalecenia, prowadzenie rozmowy, etapy procesu sprzedaży
	Zbieranie potrzeb klienta
	Pytania z sugerowaną odpowiedzią

Czas trwania szkolenia

Szkolenie trwa 20 godzin dydaktycznych (1 godzina = 45 min), w tym 12 godzin stanowi część praktyczna, 7 godzin część teoretyczna, 1 godzinę walidacja. Przerwy wliczają się w czas trwania usługi. Walidacja jest wliczana w czas trwania usługi.

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 przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Oczekiwanie klientów w kontakcie z marką	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	09:00	09:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 19 Potrzeby klientów w kontakcie z marką	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	09:45	10:30	00:45
3 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 19 Model komunikacji i jego wymiar praktyczny	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	10:45	11:45	01:00
5 z 19 Manipulacja i perswazja w sprzedaży	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	11:45	12:30	00:45
6 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	12:30	12:45	00:15
7 z 19 Sprzedaż- mocne strony oferty	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	12:45	13:15	00:30
8 z 19 Technika Cecha-zaleta-korzyść	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	13:15	14:00	00:45
9 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	14:00	14:15	00:15
10 z 19 Programowanie komunikacji i lingwistyka	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	14-04-2026	14:15	16:30	02:15
11 z 19 Techniki perswazji i przekonywania	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	15-04-2026	09:00	10:30	01:30
12 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	15-04-2026	10:30	10:45	00:15
13 z 19 Trudne rozmowy i trudny klient	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	15-04-2026	10:45	11:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 19 Komunikacyjne ocieplacze	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	15-04-2026	11:30	13:00	01:30
15 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	15-04-2026	13:00	13:15	00:15
16 z 19 Komunikacja niewerbalna	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	15-04-2026	13:15	14:45	01:30
17 z 19 Sztuka zadawania pytań	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	15-04-2026	14:45	15:30	00:45
18 z 19 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	15-04-2026	15:30	15:45	00:15
19 z 19 Walidacja - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	15-04-2026	15:45	16:30	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 289,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	264,45 PLN
Koszt osobogodziny netto	215,00 PLN

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.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma na szkoleniu długopis.

Warunki uczestnictwa

Warunki niezbędne do nabycia kompetencji w ramach usługi:

- Uczestnictwo 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

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 związanymi.

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