



Negocjacje - trudne rozmowy z klientami i radzenie sobie z emocjami

Numer usługi 2025/12/18/8320/3220813

2 078,70 PLN brutto

1 690,00 PLN netto

148,48 PLN brutto/h

120,71 PLN netto/h

OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.

★★★★☆ 4,3 / 5

716 ocen

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 23.03.2026 do 24.03.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem. Jest to usługa adresowana również do uczestników projektu „Kierunek – Rozwój”.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	22-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie rozwija kompetencje uczestników w zakresie prowadzenia trudnych rozmów z klientami, skutecznych negocjacji oraz zarządzania emocjami w sytuacjach napięcia i presji. Uczestnicy zyskają praktyczne narzędzia do pracy, nauczą się reagować na trudne zachowania oraz budować relacje oparte na zaufaniu, zrozumieniu i profesjonalizmie – także w warunkach stresu czy konfliktu interesów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje techniki zarządzania emocjami w kontekście sprzedaży i trudnych rozmów	opisuje na czym polega model Bodziec–Reakcja i jak można go zastosować w relacji z klientem	Test teoretyczny
	rozdziela metody etykietowania emocji klienta od technik ignorowania emocji lub ich tłumienia	Test teoretyczny
Stosuje zasady prowadzenia skutecznych negocjacji oraz rozpoznaje mechanizmy manipulacyjne	wybiera właściwe techniki oddzielania interesów od stanowiska klienta w sytuacjach konfliktowych	Test teoretyczny
	rozdziela techniki manipulacji w opisie sytuacyjnym i wskazuje odpowiednią reakcję obronną	Test teoretyczny
Stosuje asertywną komunikację w sytuacjach napięcia i presji sprzedażowej	wybiera odpowiednią strategię reakcji na klienta	Test teoretyczny
	wskazuje, jaką postawę (spośród czterech: agresywna, uległa, lekceważąca, asertywna) reprezentuje dana wypowiedź w rozmowie z klientem	Test teoretyczny

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?

Program

Czas trwania szkolenia to 1 dzień szkoleniowy - godz. 9:00 - 16:00 - 7 h zegarowych (8 h dydaktycznych + przerwy).

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Trudne sytuacje i wymagający klienci

- Dlaczego sami czasem stajemy się trudnym klientem?
- Burza mózgów – co frustruje klienta w sprzedaży?
- Co robić, gdy klient krzyczy, przerywa, narzuca wolę?
- Identyfikacja „Bólu klienta”.

Ćwiczenie: Design Thinking – mapa empatii trudnego klienta

MODUŁ II

Radzenie sobie z emocjami w sprzedaży

- Paradoks sprzedaży – dlaczego w sprzedaży bardziej chodzi o rozumienie klienta niż o „sprzedawanie”
- Model myślenia szybkiego i wolnego. D. Kahneman – emocje w sprzedaży
- Techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta
- Bodziec vs Reakcja – model przestrzeni świadomego wyboru reakcji V. Frankla
- Empatia taktyczna – słuchanie jako sztuka walki – model Chrissa Vossa

Ćwiczenie: technika etykietowania emocji klienta w praktyce

MODUŁ III

Negocjacje i konflikt

- Wysłuchanie – jako najtańsze ustępstwo
- Techniki aktywnego słuchania i utożsamiania się z perspektywą klienta
- Diagnoza własnego stylu rozwiązywania konfliktu
- Zasady prowadzenia negocjacji
- Technika oddzielania interesów od stanowiska klienta

Ćwiczenie: Symulacje rozmów z trudnym klientem

MODUŁ IV

Zmyłki i manipulacje

- Jak zachować spokój w napiętej sytuacji
- Komunikat WPROST
- Odróżnianie faktów od interpretacji
- Czym jest zdrowy dystans oraz nadmierne zaangażowanie w sprzedaży?

Ćwiczenie: Techniki przejmowania kontroli nad rozmową w praktyce

MODUŁ V

Asertywna komunikacja

- Jak zachować partnerską relację w trudnej sytuacji?
- Jak radzić sobie z agresją klienta
- 4 postawy w relacjach: agresywna, lekceważąca, uległa, asertywna
- Obrona granic, asertywna odmowa.

Ćwiczenie: Symulacje rozmów i obrona granic w praktyce

MODUŁ VI

Zarządzanie stresem i frustracją

- Przebieg reakcji stresowej – zmiany w zachowaniach i fizjologii
- Jak nie brać problemów klientów do siebie i chronić się przed wypaleniem w pracy handlowca
- Techniki zmiany nastawienia – myślenie pytaniami model Marilee Adams
- Techniki oddechowe
- Rola przerw – krótkie aktywizacje ruchowe
- Budowanie dobrej rutyny dnia handlowego
- Rytuały kończenia dnia pracy.

Ćwiczenie: Techniki szybkiego resetu do zastosowania w pracy handlowca

WALIDACJA

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Łukasz Kukorowski	23-03-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	23-03-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł II	Łukasz Kukorowski	23-03-2026	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	23-03-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 14 Moduł III	Łukasz Kukorowski	23-03-2026	13:30	15:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	23-03-2026	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł IV	Łukasz Kukorowski	23-03-2026	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł IV cz. II	Łukasz Kukorowski	24-03-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	24-03-2026	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Moduł V	Łukasz Kukorowski	24-03-2026	10:45	13:00	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	24-03-2026	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł VI	Łukasz Kukorowski	24-03-2026	13:30	15:30	02:00
13 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	24-03-2026	15:30	15:45	00:15
14 z 14 Walidacja	-	24-03-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 078,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 690,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	148,48 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Kukorowski

trener, praktyk, doradca biznesowy

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10-letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził około 100 szkoleń z tematyki sprzedaży.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw dział szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: sprzedaży telefonicznej, bezpośredniej, obsługi klienta, autoprezentacji / mowy ciała, negocjacji, „train the trainer”.

Realizował projekty dla takich firm jak:

Play P4, Netia S.A., Cyfrowy Polsat, Inotel, LG Electronics, Plus GSM, Manager Magazin, Subway, Ikano Bank, Alior Bank, Cyfra+, Energa, Communication One Consulting, Suasor, Webnovik, Akademia Telemarketingu, Blue Sky System, Data System Group.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

PROSIMY O KONTAKT PRZED ZŁOŻENIEM WNIOSKU O DOFINANSOWANIE, W CELU SPRAWDZENIA DOSTĘPNOŚCI TERMINU.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólnie z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie i zdalnie**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989.

Tematyka:

Coaching menedżerski, Zarządzanie zespołem, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie, Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, Feedback, Organizacja czasu pracy, Komunikacja, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Odporność psychiczna, Employer Branding, Rekrutacja, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Współpraca, Mediacje w konflikcie.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek–Rozwój.

Adres

ul. Serbska 6a/1

61-696 Poznań

woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



JULITA GOTKOWICZ-ŻOK

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989