



## Obsługa Klienta Trudnego - profesjonalne warsztaty i ćwiczenia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w praktyce urzędniczej. Certyfikowane szkolenie

1 230,00 PLN brutto  
1 000,00 PLN netto  
205,00 PLN brutto/h  
166,67 PLN netto/h

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

Numer usługi 2025/12/29/8282/3230515

★★★★☆ 4,5 / 5  
3 020 ocen

📄 Usługa szkoleniowa  
📺 zdalna w czasie rzeczywistym  
🕒 06:00 h  
📅 14.10.2026 do 14.10.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Telekomunikacja

### Grupa docelowa usługi

Do udziału w szkoleniu serdecznie zapraszamy:

- pracowników jednostek administracji publicznej,
- kadrę kierowniczą wszystkich szczebli zarządzania w jednostkach sektora publicznego,
- specjalistów dbających o wizerunek instytucji publicznych,
- wszystkie osoby zainteresowaną omawianą podczas szkolenia tematyką.

### Minimalna liczba uczestników

2

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

13-10-2026

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Liczba godzin usługi

6

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji w zakresie radzenia sobie z wymagającymi klientami, budowania wizerunku jednostek administracji publicznej poprzez profesjonalną obsługę. Wypracowanie technik, dzięki którym klient będzie się czuł traktowany indywidualnie.

Poznanie typologii trudnych klientów i metod postępowania z nimi.

Rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych.

Rozwinięcie umiejętności panowania nad emocjami.

Wzmocnienie umiej

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p><b>Wiedza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• określa różne typologie klientów oraz psychologiczne aspekty obsługi, takie jak rozpoznawanie sylwetek psychologicznych i sposób reagowania na trudnych klientów.</li><li>• omawia mechanizm manipulacji, perswazji i sposobach przeciwdziałania manipulacjom w kontaktach z klientami.</li><li>• Wskazuje różne fazy kontaktu z klientem, ich potrzeby oraz techniki wykorzystywane w każdej z tych faz.</li></ul>	<p>Uczestnik po szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-identyfikuje i klasyfikuje różne typologie klientów (np. trudni klienci, klienci roszczeniowi) oraz przedstawia psychologiczne cechy tych typów.</li><li>-omawia mechanizmy manipulacji, perswazji oraz przedstawia co najmniej dwie metody przeciwdziałania manipulacjom, np. techniki dostrajania czy kontrolowania komunikacji.</li><li>-wskazuje konkretne techniki komunikacyjne wykorzystywane w każdej fazie, np. aktywne słuchanie w fazie identyfikacji potrzeb, kontrola emocji w reakcji na obiekcje.</li></ul>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p><b>Umiejętności:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• stosuje zasady budowania pozytywnych relacji z klientami, elastyczność w kontakcie i wykazywać empatię.</li><li>• wskazuje metody rozwiązywania trudnych sytuacji, takich jak rozpoznawanie zarzutów klientów, identyfikowania źródeł obiekcji oraz skutecznego rozładowywanie napięcia i uspokajanie zdenerwowanych rozmówców.</li><li>• Stosuje techniki komunikacyjne, takie jak negocjacje, techniki wywierania wpływu, a także techniki finalizacji rozmów, aby efektywnie zamykać procesy obsługi klienta w sposób satysfakcjonujący obie strony.</li></ul>	<p>Uczestnik po szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-stosuje techniki budowania relacji, takie jak utrzymanie pozytywnego nastawienia, aktywne słuchanie i dopasowanie komunikacji do klienta.</li><li>-wykorzystuje odpowiednie metody rozładowywania napięcia i uspokajania zdenerwowanych rozmówców, np. poprzez kontrolowanie emocji, używanie odpowiednich słów czy mowy ciała.</li><li>-stosuje techniki finalizacji rozmów, takie jak techniki pytań alternatywnych czy drobnych alternatyw, w celu efektywnego zakończenia interakcji z klientem.</li></ul>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p><b>Kompetencje społeczne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem</li> <li>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,</li> <li>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga dylematy związane z wykonywaniem zawodu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobiera odpowiednie metody do dalszego kształcenia</li> <li>- reaguje odpowiednio do różnorodnych kontekstów zawodowych</li> </ul>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

# 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

- Szkolenie trwa 1 dzień (łącznie 6h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.00-15.00 według harmonogramu:

Dzień I

Godz.09:00-09.10 - PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz.09:10-10.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

## 1. WPROWADZENIE DO WARSZTATÓW.

-Prezentacja trenera i uczestników warsztatów.

-Omówienie głównych elementów warsztatów.

## 2. NAJWAŻNIEJSZE REGUŁY I ZASADY PROFESJONALNEJ OBSŁUGI KLIENTA.

-Jakość obsługi klienta w Urzędzie jak jest, a jak być powinno?

-Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów w Urzędzie nie wiele trzeba, aby nasza wiarygodność była niepodważana.

-Rola przekonań w podejściu do klienta i jakości obsługi - sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb.

### 3. BUDOWANIE POZYTYWNYCH RELACJI W KONTAKCIE Z KLIENTEM.

-Nastawienie fundament pozytywnych relacji.

-Co pożądane, a co niedozwolone w kontaktach z klientami?

-Elastyczność w kontaktach z klientami - pamiętaj wszystko ma swoje granice.

-Metoda Super: Skuteczność, Upewnianie, Prezencja, Empatia, Reakcja.

Godz.10:30-10.45 - przerwa

Godz.10.45-12.00 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

### 4. PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA.

-Rozpoznawanie psychologicznej sylwetki klienta w Urzędzie.

-Typologia trudnych klientów.

-Osobowościowa geneza trudnego klienta.

-Style zachowań klientów.

-Procesy decyzyjne klientów rola wartości, potrzeb i dążeń.

-Sposoby postępowania z różnymi klientami w Urzędzie.

### 5. PODSTAWY PRAWIDŁOWYCH RELACJI INTERPERSONALNYCH W KONTAKCIE Z KLIENTEM.

-Trafne spostrzeżenie i ocena innych.

-Fazy kontaktu z klientem i niezbędne kompetencje w poszczególnych fazach:

o Nawiązanie kontaktu (subiektywizm oceniania innych, dostrajanie, kontrola komunikacji niewerbalnej, budowanie relacji).

o Identyfikacja typu, sytuacji i dążeń klienta (techniki zadawania pytań, trafna ocena innych, kontrola komunikacji werbalnej, aktywne słuchanie, przeciwdziałanie błędom w komunikacji).

o Prezentacja rozwiązania zgodnie z uprawnieniami Urzędu (mocna prezentacja, budowanie argumentacji, przekonywanie).

o Reakcja na obiekcje (kontrola emocji, kontrola komunikacji niewerbalnej, asertywne komunikowanie się, techniki wywierania wpływu, negocjacje cenowe).

o Zamknięcie kontaktu (techniki zamknięcia, reakcja na manipulację, budowanie relacji, techniki wywierania wpływu).

Godz.12.00-12.20 - przerwa

Godz.12:20-13.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

### 6. MANIPULACJE ZE STRONY KLIENTÓW W URZĘDZIE ROZPOZNAWANIE I PRZECIWDZIAŁANIE.

-Istota manipulacji i perswazji.

-Model przetwarzania informacji i elementy filtrujące informację.

-Technika dostrajania i prowadzenia.

-Moc i magia słowa.

-Celowość nieprzestrzegania regulaminów przez klientów zestaw praktycznych wskazówek dla pracowników Urzędu.

### 7. TRUDNE SYTUACJE W KONTAKTACH Z KLIENTAMI W URZĘDZIE.

-Diagnoza zarzutów klienta.

-Geneza sytuacji trudnych czyli jak działać, gdy klient wie lepiej.

-Rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych.

-Uprzedzanie i rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń klienta.

-Rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami.

-Pomyślne rozwiązania sytuacji trudnych.

-Narzędzia asertywności i ograniczania skutków stresu.

#### 8. ETAPY ROZWIĄZYWANIA ZASTRZEŻEŃ ZGŁASZANYCH PRZEZ KLIENTÓW.

-Identyfikacja problemu klienta:

o Sytuacja z klientem zdenerwowanym.

o Sytuacja z klientem roszczeniowym.

o Sytuacja z klientem aroganckim i krzyczącym.

o Sytuacja z klientem, który wie lepiej.

-Ustalanie celu działania.

-Techniki i narzędzia służące do poszukiwania rozwiązań.

-Wdrożenie rozwiązań.

Godz. 13.30-13.45 - przerwa

Godz. 13.45-14:40 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### 9. ROZŁADOWYWANIE SYTUACJI I USPOKAJANIE ZDENERWOWANEGO KLIENTA.

-Zarzuty, uwagi, ataki i obiekcje klienta jak podchodzimy do nich zwykle (konfrontacja), a jak należy to robić.

-Podstawowe metody rozładowywania napięcia i uspokajania zdenerwowanego rozmówcy.

-Techniki przekonywania klienta, że mimo iż pracujemy w Urzędzie, zrobimy wszystko, by mu pomóc.

-Metody budowania zrozumienia i zaufania.

#### 10. SKUTECZNE TECHNIKI FINALIZACJI ROZMÓW Z KLIENTAMI.

-Technika trybu warunkowego.

-Technika drobnych alternatyw.

-Technika połączona.

-Technika pytań alternatywnych.

-Technika oparta na zasadzie zgody domniemanej.

-Techniki negocjacyjne w ramach strategii WIN-WIN.

#### 11. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE.

Godz. 14:40 - 14:50 – PRE TEST walidacja usługi

Godz. 14.50 - 15.00 - podsumowanie i zakończenie szkolenia.

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 6-godzinnym, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie dydaktycznej (45min.)

Zajęcia teoretyczne trwają 4 godzin.

Zajęcia praktyczne - warsztatowe trwają 2 godziny.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 10

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 10</b> PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem	-	14-10-2026	09:00	09:10	00:10
<b>2 z 10</b> 1. WPROWADZENIE DO WARSZTATÓW.	Grzegorz Kryjom	14-10-2026	09:10	10:30	01:20
<b>3 z 10</b> przerwa	Grzegorz Kryjom	14-10-2026	10:30	10:45	00:15
<b>4 z 10</b> 4. PSYCHOLOGIA OBSŁUGI KLIENTA	Grzegorz Kryjom	14-10-2026	10:45	12:00	01:15
<b>5 z 10</b> przerwa	Grzegorz Kryjom	14-10-2026	12:00	12:20	00:20
<b>6 z 10</b> 6. MANIPULACJE ZE STRONY KLIENTÓW W URZĘDZIE ROZPOZNAWANI E I PRZECIWDZIAŁA NIE.	Grzegorz Kryjom	14-10-2026	12:20	13:30	01:10
<b>7 z 10</b> przerwa	Grzegorz Kryjom	14-10-2026	13:30	13:45	00:15
<b>8 z 10</b> 9. ROZŁADOWYWANIE SYTUACJI I USPOKAJANIE ZDENERWOWANEGO KLIENTA.	Grzegorz Kryjom	14-10-2026	13:45	14:40	00:55
<b>9 z 10</b> PRE TEST walidacja usługi	-	14-10-2026	14:40	14:50	00:10
<b>10 z 10</b> podsumowanie i zakończenie szkolenia.	Grzegorz Kryjom	14-10-2026	14:50	15:00	00:10

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 230,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	205,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	166,67 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Grzegorz Kryjom

Doświadczony menedżer, doradca biznesowy, trener. Specjalista w organizacji i poprawy efektywności systemu zarządzania w organizacjach. Wieloletni menedżer w instytucjach samorządowych i przedsiębiorstwach prywatnych, doświadczony w zarządzaniu zasobami ludzkimi. Znajomość codziennej specyfiki pracy menedżera, aspektów planowania, delegowania, motywacji i budowania efektywnych zespołów. Posiada wieloletnią praktykę trenerską w tworzeniu wartości i zarządzania organizacjami, restrukturyzacją organizacji, zwiększania efektywności działania. Autor publikacji z dziedziny zarządzania, współpracy przedsiębiorstw i analizy finansowej. Wykładowca na wyższych uczelniach, prelegent na seminariach biznesowych. Specjalizuje się w projektach rozwojowych, mających na celu zwiększenie zaangażowania pracowników w cele organizacji w obszarach zarządzania zespołami, efektywności osobistej. Specjalizuje się w projektach rozwojowych, mających na celu zwiększenie zaangażowania pracowników w cele organizacji w obszarach zarządzania zespołami, efektywności osobistej. Posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w okresie 5 lat wstecz od daty rozpoczęcia szkolenia.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki uczestnictwa

## ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie przyznane jest zgodnie z treścią rozporządzenia ministra finansów art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 r.

- Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.
- Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania i używania sprawnej kamerki internetowej.

Uczestnik zobowiązany jest do udziału w co najmniej 80% zajęć szkoleniowych. Frekwencja będzie weryfikowana na podstawie zapisów logowań na platformie, za pośrednictwem której realizowane jest szkolenie. Wymogiem Organizatora jest również posiadanie przez Uczestnika urządzenia wyposażonego w głośnik, mikrofon oraz kamerę.

## Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki techniczne

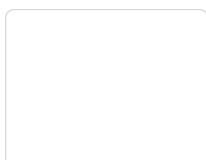
### Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

### Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** a.poznanska@szkolenia-semper.pl



**Telefon** (+48) 570 590 060