



Fundacja Edumocni

★★★★★ 4,9 / 5

2 404 oceny

Profesjonalna obsługa trudnego Klienta - usługa zdalna

Numer usługi 2026/03/05/38738/3384114

Usługa szkoleniowa

zdalna w czasie rzeczywistym

24:00 h

01.07.2026 do 03.07.2026

3 360,00 PLN brutto

3 360,00 PLN netto

140,00 PLN brutto/h

140,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none"> pracownicy Działu Sprzedaży pracownicy Działu Obsługi Klienta pracownicy bezpośrednio związani z obsługą klienta
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	29-06-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój zaawansowanych umiejętności związanych z obsługą klienta, dzięki którym uczestnicy będą skutecznie realizowali cele działów: Sprzedaży oraz Obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje znajomość metaprogramów podczas rozmowy z klientem:	<ul style="list-style-type: none"> - Rozpoznaje metaprogram w przykładowej wypowiedzi klienta - Wskazuje przykładowe metaprogramy 	Test teoretyczny
Stosuje techniki lingwistyczne	<ul style="list-style-type: none"> - Podaje dwa przykłady (konkretne wypowiedzi) technik lingwistycznych - Rozróżnia poszczególne techniki lingwistyczne 	Test teoretyczny
Stosuje techniki radzenia sobie z trudnymi grami klienta	<ul style="list-style-type: none"> - Wymienia minimum trzy techniki radzenia sobie z krytyką - Rozróżnia poszczególne techniki radzenia sobie z trudnymi grami klienta 	Test teoretyczny
Aktywnie buduje relacje podczas rozmowy z klientem	<ul style="list-style-type: none"> - Wymienia korzyści wynikające z budowania relacji - Rozróżnia poszczególne techniki budowania relacji 	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?

TAK

Program

Moduł I: ROZPOCZĘCIE SZKOLENIA

Oczekiwania i obawy

Zawarcie kontraktu

Agenda

Organizacja szkolenia

Moduł II: OBSŁUGA KLIENTA – WPROWADZENIE

Znaczenie obsługi klienta

Doskonała obsługa klientów - co powoduje zadowolenie klienta

Efektywny pracownik działu obsługi Klienta – cechy

Etapy obsługi Klienta

Podstawowe wymiary obsługi trudnego Klienta: komunikacja, relacja, problem

Moduł III: PROBLEM

Identyfikacja potrzeb Klienta

Przedstawienie sposobu rozwiązania problemu

Wyjaśnianie zastrzeżeń

Zamykanie procesu obsługi Klienta

Moduł IV: KOMUNIKACJA ORAZ BUDOWANIE RELACJI W OBSŁUDZE KLIENTA

Definicja oraz znaczenie komunikacji

Chwasty językowe

Jakie pytania stosować i jakich unikać?

Metaprogramy

Wybrane techniki lingwistyczne (m. in. techniki obrony ceny)

Perswazyjne budowanie relacji

Moduł V: OBSŁUGA KLIENTA PRZEZ TELEFON

Zalety i wady kontaktu telefonicznego

Lęk / opór przed kontaktem telefonicznym – przyczyny, techniki pokonywania oporu.

Najważniejsze zasady prowadzenia rozmów telefonicznych

Analiza przykładowych rozmów

Moduł VI: RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM

Radzenie sobie z trudnym klientem – wskazówki ogólne

Niepożądane sformułowania

Typologia zachowań trudnych Klientów

Formuła PREZENTU – postępowanie wobec reklamacji Klienta

Asertywność w obsłudze klienta

Jak przekazać trudną decyzję, jak odmówić klientowi

Reakcja na krzyk / agresję Klienta - asertywne stawianie granic

Klient Krytykujący / Ekspert / Wymagający – techniki reagowania

Reagowanie na klientów: Klient Gaduła, Zdekoncentrowany, Laik

Moduł VII: RADZENIE SOBIE ZE STRESEM W OBSŁUDZE TRUDNEGO KLIENTA

Czym jest stres?

Objawy długotrwałego stresu

Mechanizmy destruktywnego myślenia

Mój stres – diagnoza poziomu odczuwanego stresu oraz konsekwencji zdrowotnych odczuwanego stresu

Sprzyjające zdrowiu nawyki

Techniki relaksacyjne

Techniki poznawcze

Moduł VIII: PODSUMOWANIE SZKOLENIA

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 360,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 360,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	140,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

TOMASZ PIELICHOWSKI

Trener, psycholog oraz ekonomista. Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania (Stowarzyszenie Konsultantów i Trenerów Zarządzania MATRIK). Posiada certyfikat oraz licencję: Master Praktyk

Programowania Neurolingwistycznego / Stowarzyszenie Trenerów NLP w Polsce oraz Małopolski Instytut NLP. Prowadził dział HR w jednej z największych spółek doradztwa podatkowego działających na rynku polskim (m.in. rekrutacje wewnętrzne i zewnętrzne, szkolenia wewnętrzne, coaching, rozwiązywanie konfliktów). Współpracował również z czołowymi agencjami doradztwa personalnego jako trener oraz specjalista ds. rekrutacji. Przeprowadził skutecznie ponad 100 projektów rekrutacyjnych na stanowiska specjalistyczne oraz średniego i wyższego szczebla zarządzania. Prowadzi szkolenia m.in. z zakresu: zarządzania zespołem, komunikacji, negocjacji, sprzedaży, obsługi klienta, kreatywności, budowania zespołów. Ponadto specjalizuje się w tworzeniu systemów ocen okresowych, badaniu poziomu zadowolenia pracowników, rozwiązywaniu konfliktów oraz diagnozowaniu potencjału pracowników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Zapraszamy do udziału w kursach dofinansowanych – zarówno dla uczestników indywidualnych jak i przedsiębiorców i ich pracowników – nawet do 80% dofinansowania.

W Fundacji Edumocni od wielu lat wspieramy naszych kursantów nie tylko w nauce, ale także w zdobywaniu środków finansowych. Służymy pomocą na każdym etapie ubiegania się o dofinansowanie, a także podczas rozliczania się z tych środków. Jako dostawca usług rozwojowych dostępnych w Bazie Usług Rozwojowych (BUR) bierzemy udział w projektach finansowanych przez Fundusze Europejskie.

Zapraszamy do udziału w programach skierowanych uczestników indywidualnych oraz bonów rozwojowych dla przedsiębiorstw MŚP.

Możliwość przeprowadzenia szkolenia także stacjonarnie w siedzibie firmy.

Warunki techniczne

Platforma ZOOM, ClickMeeting lub inna platforma zdalnego nauczania.

Minimalne wymagania techniczne:

- niezbędne oprogramowanie umożliwiające dostęp do treści - minimalne wymagania sprzętowe zapewniające płynną pracę jak i w przeglądarkach internetowych/komputer,

- dostęp do internetu oraz urządzenia elektronicznego (z systemem Windows, MacOS, iOS lub Android) - minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego - 10 Mb/s

- kamera i mikrofon

Link do usługi zostanie przesłany bezpośrednio do Uczestników szkolenia.

Kontakt



Agnieszka Koziół

E-mail a.koziol@edumocni.pl

Telefon (+48) 884 004 939