



IDEA KAMILA
PIEKARNIAK

Brak ocen dla tego dostawcy

Mistrzowskie relacje B2B/B2C -budowanie profesjonalnych relacji i radzenie sobie z trudnym klientem (z ujęciem psychologicznym) - szkolenie.

Numer usługi 2026/06/04/219169/3608793

- 🗂 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 16:00 h
- 📅 05.08.2026 do 07.08.2026

2 000,00 PLN brutto
2 000,00 PLN netto
125,00 PLN brutto/h
125,00 PLN netto/h
154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Osoby zarządzające zespołami, osoby współpracujące z zespołem oraz pracownicy na stanowiskach wymagających komunikacji z trudnym rozmówcą.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	01-08-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
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

Usługa przygotowuje do samodzielnego identyfikowania ukrytych potrzeb oraz efektywnego i asertywnego zarządzania relacją z trudnym klientem w sytuacjach konfliktowych.

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
Charakteryzuje mechanizmy psychologiczne i typologie trudnych klientów w procesie obsługi.	Charakteryzuje mechanizmy psychologiczne i typologie trudnych klientów w procesie obsługi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	opisuje różnice między postawą asertywną, uległą, agresywną i manipulacyjną w komunikacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki komunikacji deeskalującej i asertywnej w rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych.	dobiera odpowiednie techniki komunikacji (np. komunikat "JA", metoda zdartej płyty, wyznaczanie granic) do określonego typu klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	formułuje wypowiedzi oparte na aktywnym słuchaniu, parafrazy i języku rozwiązaniowym, unikając sformułowań konfrontacyjnych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Prezentuje postawę empatyczną i kontroluje własne emocje w relacjach interpersonalnych z klientami.	uzasadnia znaczenie empatii oraz inteligencji emocjonalnej w neutralizowaniu napięcia podczas trudnej rozmowy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	ocenia własne reakcje emocjonalne w celu zapobiegania automatycznym zachowaniom obronnym.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł I: Psychologia relacji i orientacja na potrzeby klienta

- Zaufanie, partnerskie podejście oraz aktywne słuchanie jako filary relacji z klientem.
- Rozpoznawanie potrzeb klienta w oparciu o teorię potrzeb Abrahama Masłowa.
- Rozumienie mechanizmów psychologicznych: jak niezaspokojona potrzeba bezpieczeństwa lub uznania wpływa na zachowanie rozmówcy.

Moduł II: Rozpoznawanie typów trudnych klientów

- Zrozumienie źródeł emocji i mechanizmów zachowań roszczeniowych i agresywnych.
- Typologia klientów.
- Strategie radzenia sobie dopasowane do konkretnego typu, na przykład zadawanie pytań otwartych klientowi milczącemu.

Moduł III: Inteligencja emocjonalna w obsłudze

- Znaczenie inteligencji emocjonalnej w rozpoznawaniu własnych emocji oraz emocji rozmówcy.
- Regulacja własnych emocji jako fundament zapobiegania automatycznym reakcjom obronnym.
- Znaczenie empatii w neutralizowaniu napięcia i budowaniu pozytywnego doświadczenia.

Moduł IV: Asertywność i techniki komunikacji deeskalującej

- Różnice między postawą asertywną, uległością, agresją i manipulacją.
- Techniki komunikacji.
- Świadomy dobór słów, w tym stosowanie języka neutralnego i rozwiąźaniowego zamiast kategoriycznych i konfrontacyjnych sformułowań.
- Aktywne słuchanie i stosowanie parafrazy w obniżaniu napięcia.

Moduł V: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w praktyce

- Stosowanie strategii win-win podczas rozwiązywania konfliktów z klientem.
- Techniki reakcji na zachowania agresywne, podnoszenie głosu i presję.
- Symulacje, odgrywanie scenek konfliktowych i tworzenie indywidualnego planu działań.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 19

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Zaufanie, partnerskie podejście oraz aktywne słuchanie jako filary relacji z klientem.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	05-08-2026	09:00	09:45	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 19 Rozpoznawanie potrzeb klienta w oparciu o teorię potrzeb Abrahama Maslowa.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	05-08-2026	09:45	10:30	00:45
3 z 19 -	Przerwa	-	05-08-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 19 Rozumienie mechanizmów w psychologicznych: jak niezaspokoja na potrzeba bezpieczeństwa lub uznania wpływa na zachowanie rozmówcy.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	05-08-2026	10:45	12:15	01:30
5 z 19 Zrozumienie źródeł emocji i mechanizmów w zachowań roszczeniowych i agresywnych. Typologia klientów.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	05-08-2026	12:15	13:00	00:45
6 z 19 -	Przerwa	-	05-08-2026	13:00	13:45	00:45
7 z 19 Strategie radzenia sobie dopasowane do konkretnego typu, na przykład zadawanie pytań otwartych klientowi milczącemu.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	05-08-2026	13:45	15:15	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 19 -	Przerwa	-	05-08-2026	15:15	15:30	00:15
9 z 19 Znaczenie inteligencji emocjonalnej w rozpoznawaniu własnych emocji oraz emocji rozmówcy. Regulacja własnych emocji jako fundament zapobiegania automatycznym reakcjom obronnym.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	05-08-2026	15:30	17:00	01:30
10 z 19 Znaczenie empatii w neutralizowaniu napięcia i budowaniu pozytywnego doświadczenia.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	07-08-2026	09:00	09:45	00:45
11 z 19 Różnice między postawą asertywną, uległością, agresją i manipulacją.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	07-08-2026	09:45	10:30	00:45
12 z 19 -	Przerwa	-	07-08-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 19 Techniki komunikacji. Świadomy dobór słów, w tym stosowanie języka neutralnego i rozwiązań ego zamiast kategori- cznych i konfrontacyjnych sformułowań.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	07-08-2026	10:45	12:15	01:30
14 z 19 Aktywne słuchanie i stosowanie parafrazy w obniżaniu napięcia.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	07-08-2026	12:15	13:00	00:45
15 z 19 -	Przerwa	-	07-08-2026	13:00	13:45	00:45
16 z 19 Stosowanie strategii win-win podczas rozwiązywania konfliktów z klientem.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	07-08-2026	13:45	15:15	01:30
17 z 19 -	Przerwa	-	07-08-2026	15:15	15:30	00:15
18 z 19 Techniki reakcji na zachowania agresywne, podnoszenie głosu i presję. Symulacje, odgrywanie scenek konfliktowych i tworzenie indywidualnego planu działań.	Zajęcia	Małgorzata Adamczyk	07-08-2026	15:30	16:50	01:20

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
19 z 19 -	Walidacja	Małgorzata Adamczyk	07-08-2026	16:50	17:00	00:10

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:20
w tym suma godzin walidacji	00:10
w tym suma przerw	02:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Adamczyk

Psycholog i doradca biznesowy w obszarach organizacji i zarządzania zasobami ludzkimi, marketingu i sprzedaży oraz obsługi klienta. Trener z doświadczeniem zawodowym zdobytym w organizacjach świadczących usługi finansowe, bankowe, ubezpieczeniowe oraz prawne. Od wielu lat interesuje się psychologią oraz rozwojem osobistym, zarówno własnym, jak i osób, z którymi współpracuje. Posiada wysoko rozwinięte umiejętności komunikacyjne i negocjacyjne. Wyróżnia się wysoką motywacją do pracy, którą skutecznie inspiruje innych. Do każdego powierzonego zadania podchodzi z zaangażowaniem i ambicją.

Jest osobą optymistycznie nastawioną do ludzi, odpowiedzialną, kreatywną oraz doskonale zorganizowaną. Charakteryzuje ją wszechstronna osobowość, ukierunkowana na współpracę i budowanie efektywnych relacji. Dobrze adaptuje się do zmieniających się warunków oraz wykazuje wysoki poziom inteligencji społecznej.

Ukończyła liczne kursy i szkolenia, w tym m.in.: Podstawy Psychologii, Instruktor Terapii Zajęciowej, Coaching, Podstawy Psychologii Kryzysu i Problemów Emocjonalnych Człowieka z Technikami Twórczego Myślenia w Procesie Terapeutycznym, Trening Umiejętności Społecznych, Kierownik Małego Przedsiębiorstwa, Praktyczne Zarządzanie Personalem w MŚP, Doradztwo Zawodowe w Zakładzie Karnym, a także wiele specjalistycznych kursów z zakresu technik sprzedaży i obsługi klienta.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy (pdf)

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy Zoom. Link z zaproszeniem zostanie przesłany na e-mail uczestnika najpóźniej na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem zajęć. Każdy uczestnik musi logować się do platformy z własnego konta. Nie dopuszcza się uczestnictwa w usłudze za pomocą jednego konta i jednego urządzenia przez więcej niż jednego uczestnika.

Walidacja przeprowadzana jest w formie testu on-line, a jego wynik generowany jest automatycznie.

Po pozytywnym zaliczeniu procesu walidacji, uczestnik otrzyma imienne zaświadczenie ukończenia szkolenia, które zostanie przesłane na adres e-mail w formie pliku PDF.

Warunkiem ukończenia szkolenia i uzyskania zaświadczenia/certyfikatu jest obecność na minimalnym wymaganym przez operatora poziomie czasu trwania szkolenia (zazwyczaj 80%).

W przypadku chęci uczestnictwa w szkoleniu w innej formie lub w innym terminie proszę o kontakt

Zapewniamy wsparcie techniczne przed i w trakcie szkolenia

Warunki techniczne

Komputer stacjonarny lub laptop z procesorem min. dwurdzeniowym (np. Intel Core i3 lub odpowiednik) oraz min. 4 GB pamięci RAM.

Stabilne połączenie o przepustowości min. 10 Mbps (pobieranie) i min. 2 Mbps (wysyłanie). Zalecane połączenie kablowe lub stabilne Wi-Fi.

Najnowsza, zaktualizowana wersja przeglądarki Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge lub Safari.

Sprawna kamera internetowa (wbudowana lub zewnętrzna) oraz mikrofon i głośniki/słuchawki (umożliwiające swobodną komunikację dwustronną).

Założone darmowe konto na platformie Zoom.

Kontakt



KAMILA PIEKARNIAK

E-mail info@kursnaai.pl

Telefon (+48) 609 304 491