



REVO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

★★★★★ 5,0 / 5

3 329 ocen

Wyzwania w obsłudze klienta: skargi, reklamacje, trudny klient – szkolenie

Numer usługi 2026/07/21/29869/3702009

📍 Olsztyn

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 24:00 h

📅 10.08.2026 do 12.08.2026

6 150,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

256,25 PLN brutto/h

208,33 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Osoby dorosłe, z wyłączeniem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, które chcą z własnej inicjatywy podnieść swoje kompetencje/kwalifikacje i spełniają jedno z poniższych kryteriów: a) mieszkają na terenie woj. warmińsko-mazurskiego (w rozumieniu Kodeksu Cywilnego), b) są zatrudnione na terenie woj. warmińsko-mazurskiego, c) pobierają naukę na terenie woj. warmińsko-mazurskiego i/lub przedsiębiorstw z sektora MŚP, posiadających swoją siedzibę (filię lub delegaturę lub oddział) i prowadzących działalność gospodarczą w województwie warmińsko – mazurskim co najmniej 6 miesięcy przed otrzymaniem wsparcia oraz ich Pracowników, którzy są zatrudnieni na terenie województwa warmińsko-mazurskiego co najmniej 3 miesiące przed udzieleniem wsparcia (podpisaniem umowy wsparcia).
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	08-08-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do samodzielnego obsługiwanie trudnego klienta oraz profesjonalnego przyjmowania i rozpatrywania skarg i reklamacji poprzez dopasowanie odpowiedniego stylu komunikacji oraz unikanie zachowań prowokujących postawę "trudny klient".

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą dotyczącą technik pracy z trudnym klientem	Przedstawia poszczególne typy trudnych klientów i opisuje ich typowe zachowania	Wywiad swobodny
	Omawia motywy wpływające na sposób zachowania się trudnego klienta (psychologiczne, kulturowe, finansowe)	Wywiad swobodny
	Wymienia błędy możliwe do popełniania rozmowie z trudnym klientem	Wywiad swobodny
Stosuje poznane zasady w obsłudze trudnego klienta	Unika zachowań prowokujących postawę trudny klient	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje poznane techniki radzenia sobie w sytuacjach z trudnym klientem (w zależności od stylu osobowości trudnego klienta)	Obserwacja w warunkach symulowanych
Dysponuje podstawową wiedzą z zakresu rozpatrywania skarg i reklamacji	Omawia podstawy prawnych aspektów reklamacji	Wywiad swobodny
	Wymienia etapy procesu reklamacyjnego	Wywiad swobodny
Przyjmuje skargi i reklamacje z uwzględnieniem poznanych zasad i technik	Właściwie rozpoczyna rozmowę reklamacyjną z klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje oczekiwania i zbiera informacje od klienta stosując odpowiednie techniki zadawania pytań	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Reaguje w sposób profesjonalny na atak i krytykę ze strony klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dąży do osiągnięcia porozumienia w procesie reklamacji i kształtuje decyzje reklamującego	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania	Opisuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	Wywiad swobodny
	Rozpoznaje przypadki naruszania norm i procedur postępowania	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie 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 wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szkolenie skierowane jest do uczestników, którzy posiadają podstawowe doświadczenie w obsłudze klienta. Szkolenie ma na celu uzyskanie wiedzy do celów zawodowych.

Usługa szkoleniowa będzie realizowana w formie zajęć: teoretycznych (wykłady) oraz praktycznych (ćwiczenia). Aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie celu konieczne jest wykonanie podczas szkolenia ćwiczeń wskazanych przez Trenera.

Liczba godzin usługi przedstawiona jest w wymiarze godzin zegarowych, przerwy wliczają się do godzin usługi, walidacja wlicza się do godzin szkolenia.

Sala zapewnia odpowiednią ilość miejsc siedzących oraz umożliwia przeprowadzenie części praktycznej szkolenia.

Walidacja obejmuje każdego z uczestników. Walidacja przeprowadzana jest w formie stacjonarnej, na koniec szkolenia i trwa do 20 minut dla każdego uczestnika. Za spełnienie każdego z kryterium weryfikacji przyznawany jest 1 pkt., za niespełnienie kryterium uczestnik otrzymuje 0 pkt. Maksymalna ilość pkt do zdobycia to 13. Minimalny próg zaliczenia wynosi 9 pkt. Walidacja została opracowana przez Walidatora z odpowiednim doświadczeniem oraz zostanie przeprowadzona przez Walidatora, tj. Pana Roberta Huk. Do przeprowadzenia walidacji wykorzystane zostaną metody: "wywiad swobodny" dla części teoretycznej oraz "obserwacja w warunkach symulowanych" dla części praktycznej.

Obowiązuje lista obecności dla potwierdzenia obecności uczestnika.

Zaliczenie następuje gdy uczestnik uzyskał przynajmniej minimalną liczbę punktów w części teoretycznej, przynajmniej minimalną liczbę punktów w części praktycznej oraz był obecny w szkoleniu na poziomie minimum 80%.

Walidacja jest ustalana indywidualnie z Uczestnikiem usługi i odbędzie się w okresie od 16:40 do 18:00. Termin walidacji dostępny będzie u osoby nadzorującej usługę po stronie Dostawcy Usług.

Zajęcia teoretyczne: 13 godz. 45 min.

Zajęcia praktyczne: 6 godz. 55 min.

Walidacja: 20 min.

PROGRAM

Dzień 1

1. Rozpoznawanie typów trudnych klientów – część teoretyczna

- Jakie zachowania mogą świadczyć o trudnym kliencie
- Typy trudnych klientów

2. Motywy zachowań trudnego klienta – część teoretyczna

- Psychologiczne
- Kulturowe
- Finansowe

3. Rola odpowiedniego porozumiewania się z trudnym klientem – część teoretyczna

- Rola pierwszego wrażenia
- Komunikacja a relacja z klientem
- Charakterystyczne style zachowań dla danych typów klienta

4. Ćwiczenia: rozpoznawanie i dopasowanie stylu porozumiewania się do danego typu klienta – część praktyczna

5. Zachowania prowokujące postawę "trudny klient" – część teoretyczna

- Typowe błędy w komunikacji z trudnym klientem
- Podstawowy błąd atrybucji
- Zasady rozwiązywania sytuacji konfliktowych

6. Techniki radzenia sobie w sytuacjach z trudnym klientem – część teoretyczna

- Gdy Klient zachowuje się agresywnie lub wulgarnie
- Gdy Klient żąda rzeczy niemożliwych
- Gdy ze strony Klienta spotyka Cię zasłużona krytyka, gdy popełniłeś błąd lub Twój produkt okazał się wadliwy
- Gdy Klient używa krytyki uogólnionej
- Gdy pretensje klienta są nieuzasadnione
- Stawianie granic
- Konfrontacja poglądów
- Informacja zwrotna vs. ocena

Dzień 2

7. Podstawy prawnych aspektów reklamacji – część teoretyczna

8. Procedura reklamacyjna krok po kroku – część teoretyczna

- Etapy procesu reklamacyjnego – od przyjęcia zgłoszenia do udzielenia odpowiedzi

9. Analiza przypadków: Rozpatrywanie reklamacji w praktyce – część praktyczna

10. Zasady przyjmowania reklamacji i utrzymywania lojalności klientów – część teoretyczna

- Właściwe rozpoczęcie rozmowy reklamacyjnej
- Identyfikacja oczekiwań i zebranie informacji
- Techniki zadawania pytań

11. Podstawowe zasady telefonicznej etykiety podczas rozmowy z klientem – część teoretyczna

12. Wygaszanie konfliktu – profesjonalna reakcja na atak i krytykę – część teoretyczna

Dzień 3

13. Odmowa w procesie reklamacji - jak komunikować się stanowczo i profesjonalnie – część teoretyczna

14. Techniki osiągania porozumienia w procesie reklamacji – część teoretyczna

15. Skuteczne argumentowanie i metody kształtowania decyzji reklamującego – część teoretyczna

16. Jak radzić sobie z próbami wywierania presji ze strony reklamującego – część teoretyczna

17. Trening umiejętności: przyjmowanie reklamacji – część praktyczna

Walidacja

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 28

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 28 Rozpoznawanie typów trudnych klientów – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	10-08-2026	09:00	09:45	00:45
2 z 28 Motywy zachowań trudnego klienta – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	10-08-2026	09:45	10:30	00:45
3 z 28 -	Przerwa	-	10-08-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 28 Rola odpowiedniego porozumiewania się z trudnym klientem – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	10-08-2026	10:45	11:30	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 28 Ćwiczenia: rozpoznawanie i dopasowanie stylu porozumiewania się do danego typu klienta – część praktyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	10-08-2026	11:30	13:00	01:30
6 z 28 -	Przerwa	-	10-08-2026	13:00	13:30	00:30
7 z 28 Zachowania prowokujące postawę "trudny klient" – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	10-08-2026	13:30	15:00	01:30
8 z 28 -	Przerwa	-	10-08-2026	15:00	15:15	00:15
9 z 28 Techniki radzenia sobie w sytuacjach z trudnym klientem – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	10-08-2026	15:15	17:00	01:45
10 z 28 Podstawy prawnych aspektów reklamacji – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	11-08-2026	09:00	09:45	00:45
11 z 28 Procedura reklamacyjna krok po kroku – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suchecki	11-08-2026	09:45	10:30	00:45
12 z 28 -	Przerwa	-	11-08-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 28 Analiza przypadków: Rozpatrywanie reklamacji w praktyce – część praktyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	11-08-2026	10:45	12:15	01:30
14 z 28 Zasady przyjmowania reklamacji i utrzymywania lojalności klientów – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	11-08-2026	12:15	13:00	00:45
15 z 28 -	Przerwa	-	11-08-2026	13:00	13:30	00:30
16 z 28 Podstawowe zasady telefonicznej etykiety podczas rozmowy z klientem – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	11-08-2026	13:30	15:00	01:30
17 z 28 -	Przerwa	-	11-08-2026	15:00	15:15	00:15
18 z 28 Wygaszanie konfliktu – profesjonalna reakcja na atak i krytykę – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	11-08-2026	15:15	17:00	01:45
19 z 28 Odmowa w procesie reklamacji - jak komunikować się stanowczo i profesjonalnie – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	12-08-2026	09:00	09:45	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 28 Techniki osiągania porozumienia w procesie reklamacji – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	12-08-2026	09:45	10:30	00:45
21 z 28 -	Przerwa	-	12-08-2026	10:30	10:45	00:15
22 z 28 Skuteczne argumentowanie i metody kształtowania decyzji reklamującego o – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	12-08-2026	10:45	11:45	01:00
23 z 28 Jak radzić sobie z próbami wywierania presji ze strony reklamującego o – część teoretyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	12-08-2026	11:45	13:00	01:15
24 z 28 -	Przerwa	-	12-08-2026	13:00	13:30	00:30
25 z 28 Trening umiejętności: przyjmowanie reklamacji – część praktyczna	Zajęcia	Tomasz Suhecki	12-08-2026	13:30	15:00	01:30
26 z 28 -	Przerwa	-	12-08-2026	15:00	15:15	00:15
27 z 28 Trening umiejętności: przyjmowanie reklamacji – część praktyczna - c.d.	Zajęcia	Tomasz Suhecki	12-08-2026	15:15	16:40	01:25
28 z 28 -	Walidacja	-	12-08-2026	16:40	17:00	00:20

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	20:40
w tym suma godzin walidacji	00:20
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	28:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 150,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	256,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	208,33 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	24:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Suchecki

Obszar specjalizacji: sprzedaż, profesjonalna obsługa klientów

Certyfikowany Trener VCC w technikach sprzedaży.

Posiada ponad 15 letnie doświadczenie w sprzedaży bezpośredniej. Od 2017 roku do chwili obecnej jest Prezesem firmy szkoleniowej, w której odpowiedzialny jest m.in. za sprzedaż usług, prowadzenie rozmów handlowych z kluczowymi klientami, w tym sprzedaż i obsługa oraz marketing internetowy. Swoją przygodę ze sprzedażą rozpoczął w Warcie, potem pracował dla Pramerica oraz PZU S.A. Następnie swoje umiejętności rozwijał pracując w Segafredo Zanetti Poland i Polskiej Grupie Usług Finansowych. Posiada bogate doświadczenie w sprzedaży dla różnych grup klientów. Od 2022r. do chwili obecnej Pan Tomasz zajmuje się obsługą Platformy Edukacyjnej Akademia Maturalna, w której odpowiedzialny jest za tworzenie i prowadzenie kampanii internetowych, sprzedaż oraz obsługę klienta online.

Przeprowadził ponad 700 godzin szkoleniowych m.in.: z zakresu sprzedaży i obsługi klienta.

Stale podnosi swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach, m.in.:

Pakiet rozwojowy dla Trenerów (2021), Umiejętności interpersonalne Trenera (2022), Skuteczny sprzedawca (2023), Savoir vivre i organizacja pracy handlowca (2023), Można prościej - efektywna komunikacja w biznesie (2024), Sztuka osiągania celów (2024), Wywieranie wpływu, manipulacja i gry psychologiczne (2024), Błędy w komunikacji popełniane w pracy - Jak ich unikać? (2024), Techniki sprzedaży (2026).

Wykształcenie: wyższe

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszystkie niezbędne materiały do przeprowadzenia szkolenia zapewnia organizator (skrypt).

Warunki uczestnictwa

Warunkiem skorzystania z usługi jest zapis na szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych.

Informacje dodatkowe

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest ocena weryfikacji efektów uczenia się- uczestnik zaliczył/nie zaliczył.

W czasie szkolenia przewiduje się również krótkie przerwy według potrzeb uczestników.

W cenę usługi nie są wliczone koszty noclegów i wyżywienia.

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Uczestnikom/-czkom projektu, kosztów dojazdu i zakwaterowania.

Podstawa zwolnienia z VAT: par. 3. ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Adres

ul. Polna 21

10-059 Olsztyn

woj. warmińsko-mazurskie

Siedziba REVO

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Joanna Dolata

E-mail j.dolata@revoszkolenia.pl

Telefon (+48) 516 998 005