



OBSŁUGA KLIENTA II

trudne sytuacje, radzenie sobie z emocjami

oferta szkolenia otwartego

Szkolenie przygotowuje uczestników do profesjonalnego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem, rozwijając umiejętność **zarządzania emocjami, komunikacji asertywnej i konstruktywnego rozwiązywania konfliktów**. Uczestnicy poznają mechanizmy powstawania napięć w relacjach z klientem oraz nauczą się, jak skutecznie reagować w wymagających sytuacjach, zachowując spokój, empatię i profesjonalizm.

Podczas szkolenia uczestnicy będą mieli okazję poznać techniki aktywnego słuchania, przyjmowania perspektywy klienta oraz prowadzenia rozmów opartych na wzajemnym szacunku. Nauczą się odróżniać fakty od interpretacji, rozpoznawać manipulacje i stosować komunikaty asertywne. W praktycznych ćwiczeniach uczestnicy przećwiczą sposoby radzenia sobie z presją, agresją i stresem, a także metody odzyskiwania emocjonalnej równowagi i zapobiegania wypaleniu zawodowemu.

Zawartość szkolenia:

- ✓ Umiejętność skutecznego reagowania na trudne i konfliktowe sytuacje w kontakcie z klientem,
- ✓ Umiejętność zarządzania emocjami i stresem,
- ✓ Asertywność i pewność siebie w sytuacjach napięcia,
- ✓ Rozpoznawanie technik manipulacyjnych i radzenie sobie z nimi,
- ✓ Profesjonalna komunikacja oparta na empatii i szacunku,
- ✓ Umiejętność utrzymania wysokiego standardu obsługi w wymagających warunkach.



Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych



Prowadzący:
Łukasz Kukorowski

Liczebność grupy:
3 – 5 osób

Termin realizacji:
28.11.2025 r.

Czas trwania:
**1 dzień szkoleniowy
9:00-16:00**

Miejsce realizacji:
**ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań**

OPEN
Konsultacje i Szkolenia
Ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań

tel. 881 036 989

www.open-szkolenia.pl



PRZYGOTOWANIE:

ANKIETA DLA UCZESTNIKÓW

Proponujemy zebranie potrzeb uczestników na tydzień przed szkoleniem w postaci odpowiedzi na pytanie: ***Jaki klient jest dla Ciebie trudny?*** Opisz w kilku zdaniach zachowania klienta i sytuację trudną tak, abyśmy mogli podczas szkolenia zaoferować Ci konkretne rozwiązania.

Podczas spotkania trener będzie nawiązywał do otrzymanych przed szkoleniem zgłoszeń i podkreślał, kiedy podczas szkolenia udzielona będzie odpowiedź na dane zgłoszenie i jak przećwiczona zostanie technika radzenia sobie z daną kwestią.

PROFIL UCZESTNIKA:

Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem.

SPOSÓB PRACY:

Szkolenie zostało zaprojektowane w taki sposób, aby aktywnie angażować uczestników i umożliwić im zdobywanie praktycznych umiejętności poprzez:

- ✓ **Case study** – pracujemy na przykładach rzeczywistych problemów, które ilustrują konkretne wyzwania i sposoby ich rozwiązywania.
- ✓ **Ćwiczenia indywidualne i zespołowe** – uczestnicy mają możliwość praktycznego zastosowania wiedzy, a po zakończeniu każdego ćwiczenia otrzymują szczegółową informację zwrotną. Wszystkie wnioski są zapisywane na flipcharcie i udostępniane w formie prezentacji.
- ✓ **Wymiana doświadczeń** – zachęcamy uczestników do dzielenia się swoimi obserwacjami i przykładami z pracy, a moderowane dyskusje grupowe pozwalają na wymianę dobrych praktyk.
- ✓ **Interaktywne mini-wykłady** – krótkie, angażujące prezentacje dostarczają niezbędnej wiedzy teoretycznej w przystępnej formie, stanowiąc bazę do dalszych ćwiczeń.

Dzięki tym metodom uczestnicy nie tylko zdobywają wiedzę, ale przede wszystkim samodzielnie budują zestaw **narzędzi i dobrych praktyk**, które będą mogli wykorzystać w codziennej pracy.

ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

1. Trudne sytuacje i wymagający klienci – wprowadzenie	• Kiedy i dlaczego sami czasem stajemy się trudnym klientem? • Co frustruje klienta w obsłudze? • Co robić, gdy klient krzyczy, przerywa, narzuca wolę? • Okazywanie zrozumienia jako narzędzie w obsłudze klienta. • Techniki przyjmowania perspektywy klienta. Ćwiczenie: <u>Design Thinking - mapa empatii trudnego klienta.</u>
2. Radzenie sobie z emocjami	• Techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta. • Wygaszanie emocji swoich i klienta. • Bodziec vs Reakcja – model przestrzeni świadomego wyboru V. Frankla. • Budowanie emocjonalnego dystansu do sytuacji. Ćwiczenie: <u>Technika etykietowania emocji klienta.</u>
3. Metody postępowania z wymagającym klientem w konfliktowej sytuacji	• Wysłuchanie – jako najtańsze ustępstwo. • Techniki aktywnego słuchania i utożsamiania się z perspektywą klienta. • Diagnoza własnego stylu rozwiązywania konfliktu. • Zasady prowadzenia negocjacji. Ćwiczenie: <u>Symulacje rozmów z trudnym klientem.</u>
4. Obsługa trudnego klienta	• Jak zachować spokój w napiętej sytuacji. • Komunikat WPROST. • Odróżnianie faktów od interpretacji. • Czym jest zdrowy dystans oraz nadmierne zaangażowanie w obsłudze klienta? Ćwiczenie: <u>Technika przejmowania kontroli nad rozmową.</u>
5. 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: <u>Symulacje rozmów i obrona granic w praktyce.</u>
6. 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. • Techniki zmiany nastawienia – myślenie pytaniami model Marilee Adams. • Techniki oddechowe. Rola przerw. Przekąski ruchowe w pracy. • Rytuały kończenia dnia pracy. Ćwiczenie: <u>Techniki szybkiego resetu do zastosowania w pracy.</u>



- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem,
- ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem - sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, udzielania informacji,
- pytania w analizie potrzeb klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce,
- inicjatywa własna – jak możemy pomóc klientowi, efekt WOW w obsłudze klienta,
- typologia klientów - jak rozpoznawać i właściwie reagować na różne style zachowań i komunikacji,
- analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.

PODSUMOWANIE:



- **Dyskusja podsumowująca**
- Wręczenie uczestnikom **certyfiatów** ukończenia szkolenia
- **Fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć
- W razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Czas trwania szkolenia:	1 dzień szkoleniowy – 9:00-16:00
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	28.11.2025 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN, ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	950 PLN +23% VAT
Wartość obejmuje:	• diagnozę potrzeb w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem, • przeprowadzenie zajęć przez trenera z wieloletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały drukowane i elektroniczne będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć, • po zakończeniu szkolenia trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).
Płatność:	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni.

Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz- Żok

tel. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY (kliknij w ikonę poniżej):



CO NAS WYRÓŻNIA:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy to doświadczeni praktycy, którzy gwarantują najwyższy poziom merytoryczny i jakość prowadzonych zajęć.
- ✓ **Elastyczność programu** – treści szkoleniowe są dostosowywane do potrzeb uczestników na podstawie wypełnionych wcześniej ankiet, dzięki czemu szkolenie jest w pełni dopasowane do oczekiwań.
- ✓ **Kameralne grupy szkoleniowe** – pracujemy w małych grupach (3–5 osób), co umożliwia każdemu uczestnikowi aktywny udział w ćwiczeniach i otrzymanie indywidualnej informacji zwrotnej.
- ✓ **Praktyczny charakter szkolenia** – podczas warsztatów koncentrujemy się na ćwiczeniach i analizie realnych sytuacji zawodowych, co zapewnia natychmiastowe zastosowanie zdobytej wiedzy.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów** – wszyscy uczestnicy otrzymują dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem naszej platformy online „Strefa Klienta OPEN”.
- ✓ **Dogodne warunki płatności** – fakturę za szkolenie wystawiamy w dniu realizacji z 7-dniowym terminem płatności.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma posiada certyfikat jakości Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych Polskiej Izby Firm Szkoleniowych SUS 2.0.
- ✓ **Doświadczenie firmy** – posiadamy bogate doświadczenie w realizacji projektów szkoleniowych dla różnych organizacji, od MŚP po międzynarodowe korporacje. Poniżej przedstawiamy wybranych stałych Klientów.



PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



WELLBEING



DZIAŁANIA ONLINE