



Komunikacja z trudnym klientem – Techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i agresją klientów

Numer usługi 2024/11/20/49805/2422733

2 487,00 PLN brutto

2 487,00 PLN netto

138,17 PLN brutto/h

138,17 PLN netto/h

Pracownia
Szkoleniowo
Doradca Artur
Szewiola



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 26.11.2024 do 03.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Grupę docelową usługi stanowią: Właściciele małych firm i osoby prowadzące działalność gospodarczą, które samodzielnie obsługują klientów. Freelancerzy (np. graficy, copywriterzy, konsultanci) stykający się z wymagającymi lub konfliktowymi klientami. Liderzy i kierownicy, którzy wspierają swoich pracowników w trudnych sytuacjach i pomagają im rozwiązywać konflikty.</p> <p>Osoby odpowiedzialne za szkolenie i motywowanie swoich zespołów w zakresie radzenia sobie z trudnymi klientami.</p> <p>Cechy wspólne grupy docelowej:</p> <ul style="list-style-type: none">• Regularna praca w bezpośrednim kontakcie z ludźmi.• Potrzeba radzenia sobie z emocjami i stresem związanym z agresją, frustracją lub niezadowolaniem klientów.• Dążenie do podniesienia jakości obsługi i utrzymania pozytywnych relacji z klientami.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	2
Data zakończenia rekrutacji	25-11-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	18

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do:

- >Identyfikowania różnych typów trudnych klientów
- >Identyfikowania przyczyn konfliktów i trudnych zachowań klientów
- >Aktywnego słuchania
- >Precyzyjnego wyrażania myśli i przekazywania trudnych informacji
- >Empatii w komunikacji
- >Kontrolowania własnych emocji w trudnych sytuacjach
- >Deeskalacji emocji klienta
- >Praktycznego radzenia sobie z agresywnymi klientami
- >Wyznaczania granic klient-oferent
- >Budowania psychicznej odporności na stres

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zwiększenie pewności siebie w rozmowach z trudnymi klientami	Uczestnik jest w stanie samodzielnie przeprowadzić rozmowę z trudnym klientem, bez potrzeby eskalowania sprawy do przełożonego. Wykazuje spokój i kontrolę nad rozmową w symulowanych sytuacjach stresowych.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Aktywne słuchanie i lepsze rozumienie potrzeb oraz emocji klienta	Uczestnik stosuje techniki aktywnego słuchania, np. parafrazowanie, zadawanie otwartych pytań, potwierdzanie zrozumienia wypowiedzi klienta. W trakcie symulacji odpowiednio zareaguje na ukryte potrzeby lub niejasne oczekiwania klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Precyzyjne i spokojne formułowanie odpowiedzi, także w stresujących sytuacjach	Uczestnik formułuje krótkie, jasne i zrozumiałe odpowiedzi, dostosowane do poziomu zrozumienia klienta. W trudnych sytuacjach nie podnosi głosu ani nie używa emocjonalnego języka. W odpowiedziach unika dwuznaczności i błędów, które mogłyby zaostrzyć konflikt.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Asertywna komunikacja oraz skuteczna obrona swoich granic przy jednoczesnym zachowaniu profesjonalizmu	<p>W symulacjach skutecznie broni swoich granic (np. nie pozwala na nadużycia słowne klienta), zachowując szacunek wobec rozmówcy.</p> <p>Nie ulega manipulacji, jednocześnie wyraża gotowość do współpracy w granicach swoich możliwości.</p>	Obserwacja w warunkach symulowanych
Deeskalacja napięcia i emocji w rozmowach z klientami	<p>Uczestnik rozpoznaje sygnały narastającego napięcia (np. ton głosu, postawę ciała klienta) i stosuje odpowiednie techniki deeskalacyjne (np. tonowanie głosu, używanie empatycznych zwrotów). W symulacjach skutecznie zapobiega eskalacji sytuacji do konfliktu.</p>	Obserwacja w warunkach symulowanych
<p>Radzenie sobie z różnymi typami klientów</p> <p>Rozwiązywaniu konfliktów w sposób korzystny dla obu stron</p>	<p>Uczestnik identyfikuje różne typy trudnych klientów (np. agresywnych, roszczeniowych, niezdecydowanych) i dostosowuje sposób komunikacji do ich potrzeb.</p> <p>W symulacjach potrafi efektywnie poradzić sobie z każdym typem trudnego klienta, osiągając rozwiązanie zgodne z celami organizacji.</p> <p>Uczestnik stosuje techniki negocjacyjne i mediacyjne w celu znalezienia kompromisu.</p> <p>W sytuacjach konfliktowych unika eskalacji i dąży do rozwiązania problemu w sposób satysfakcjonujący zarówno klienta, jak i organizację.</p> <p>Po zakończeniu rozmowy klient jest skłonny zaakceptować wynik negocjacji i postrzega go jako uczciwy.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
Odporność na presję i stres w miejscu pracy	<p>Uczestnik jest w stanie zachować spokój i profesjonalizm w wymagających sytuacjach (np. duża liczba klientów, agresywny klient).</p> <p>Nie wykazuje oznak frustracji ani wypalenia podczas symulacji lub testów praktycznych.</p> <p>W długoterminowej obserwacji jest w stanie utrzymać stabilną efektywność w pracy pod presją.</p>	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Regeneracja po trudnych rozmowach</p> <p>Wzmocnienie poczucia kompetencji i motywacji wśród pracowników obsługi klienta.</p>	<p>Uczestnik stosuje techniki relaksacyjne lub regeneracyjne po stresujących interakcjach.</p> <p>Potrafi szybko powrócić do pełnej koncentracji po wymagających rozmowach z klientami.</p> <p>W dłuższej perspektywie unika skutków chronicznego stresu, takich jak wypalenie zawodowe.</p> <p>Uczestnik deklaruje większą pewność siebie w radzeniu sobie z trudnymi klientami po szkoleniu.</p> <p>Bierze aktywny udział w zadaniach związanych z obsługą trudnych sytuacji, nie unikając odpowiedzialności.</p> <p>W pracy zespołowej wspiera innych pracowników, dzieląc się zdobytą wiedzą i doświadczeniem.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>Ujednoczenie standardów obsługi w organizacji, co prowadzi do spójnego podejścia do trudnych sytuacji.</p>	<p>Uczestnik stosuje zasady i techniki obsługi klienta zgodnie z opracowanymi standardami firmy.</p> <p>W dłuższej obserwacji wszystkie rozmowy prowadzone przez uczestnika są spójne z polityką organizacji.</p> <p>W symulacjach i praktyce realnej rozwiązuje trudne sytuacje zgodnie z ustalonymi procedurami, bez odchyień od standardów.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się z podziałem na efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Dokument zawiera potwierdzenie dotyczące walidacji w zakresie przeprowadzenia walidacji w oparciu o zdefiniowane efekty uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. Walidacja będzie przeprowadzona przez inną osobę niż osoba prowadząca usługę rozwojową

Program

Usługa przygotowuje uczestnika do:

- >Identyfikowania różnych typów trudnych klientów
- >Identyfikowania przyczyn konfliktów i trudnych zachowań klientów
- >Aktywnego słuchania
- >Precyzyjnego wyrażania myśli i przekazywania trudnych informacji
- >Empatii w komunikacji
- >Kontrolowania własnych emocji w trudnych sytuacjach
- >Deeskalacji emocji klienta
- >Praktycznego radzenia sobie z agresywnymi klientami
- >Wyznaczania granic klient-oferent
- >Budowania psychicznej odporności na stres

W ramach wszystkich tematów zaplanowanych na szkoleniu wykorzystywane będą techniki: ćwiczenia, dyskusje, testy, scenki.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia będą realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Organizator usługi zapewnia uczestnikom:

- zestaw ćwiczeń praktycznych, pozwalających nabyć i utrwalić zakładane efekty uczenia się, a także na bieżąco weryfikować nabywane umiejętności,
- wyposażenie pozwalające na krótką prezentację efektów ćwiczeń przez uczestników usługi rozwojowej, zależnie od sposobu prowadzenia usługi (stacjonarny/online),
- dostęp do książek, podręczników, publikacji polsko- i obcojęzycznych, dotyczących prezentowanych zagadnień

Szkolenie skierowane do maksymalnie 2 (dwóch) uczestników. 1 h szkoleniowa = 45 min.

Zakres tematyczny:

1. Wprowadzenie do pracy z trudnym klientem

- Typy trudnych klientów: niezadowoleni, agresywni, niecierpliwi,
- manipulujący.
- Dlaczego klienci bywają trudni? Psychologiczne i emocjonalne podłoże
- zachowań.

2. Techniki komunikacyjne w stresujących sytuacjach

- Aktywne słuchanie jako klucz do rozwiązania konfliktu.
- Parafrazowanie i odzwierciedlanie emocji.
- Wykorzystywanie języka ciała do budowania zaufania i zrozumienia.

3. Techniki deeskalacji agresji

- Radzenie sobie z emocjami klienta.
- Narzędzia uspokajania i rozładowania napięcia (techniki oddechowe,
- pauza, ton głosu).
- Praktyczne sposoby na uniknięcie eskalacji.

4. Zarządzanie konfliktem i negocjacje z trudnym klientem

- Metody rozwiązywania konfliktów: kompromis, współpraca, mediacje.
- Jak zachować spokój i profesjonalizm w stresujących sytuacjach?
- Case studies: analiza trudnych przypadków i sposoby ich rozwiązywania.

5. Rozwijanie umiejętności asertywności w kontaktach z klientami

- Jak asertywnie wyrażać granice i oczekiwania, nie obrażając klienta?
- Odmawianie w sposób, który utrzymuje relację z klientem.

Ilość godzin teoretycznych: 9 h

Ilość godzin praktycznych: 9 h

Łączny czas szkolenia: 18 h

W tym przerwy o łącznym czasie: 90 min

Czas przerw wliczony w czas trwania usługi.

Uczestnik może przed rozpoczęciem usługi może uzupełnić i uporządkować dotychczasową wiedzę, celem lepszego przyswojenia programu szkoleń poprzez zapoznanie się z treścią materiałów szkoleniowych udostępnionych w formie skryptu pdf przed rozpoczęciem usługi na adres mailowy wskazany w formularzu zgłoszeniowym min. wykonując ankietę znajdującą się w materiałach szkoleniowych. Walidacja usługi jest wliczona do procesu kształcenia, a tym samym do czasu trwania usługi rozwojowej zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie regulacjami. Wybrana metoda walidacji umożliwia zweryfikowanie zarówno wiedzy, umiejętności jak i kompetencji społecznych (postaw). Dostawca Usług zapewnia warunki organizacyjne wraz z niezbędnymi materiałami do prawidłowego przeprowadzenia walidacji. W trakcie trwania szkolenia realizowane będą ćwiczenia, testy, scenki sytuacyjne jako metody pracy z uczestnikami sprzyjające osiągnięciu założonych celów usługi rozwojowej - zaplanowane działania nie stanowią elementu procesu walidacji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 ...	Justyna Szewiła	26-11-2024	09:00	10:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 487,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 487,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	138,17 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Justyna Szewioła

Doświadczony menedżer i dyrektor regionalny w firmie o zasięgu ogólnopolskim. Absolwentka Politechniki Śląskiej oraz Uniwersytetu Śląskiego. Absolwentka studiów podyplomowych z zakresu Zarządzania Jakością, Zarządzania Zasobami Ludzkimi oraz menedżerskich. Posiada co najmniej 120-godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia. Doświadczenie zawodowe (świadczanie usług, praca w danej branży, w zakresie świadczonej usługi) zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed publikacją karty usługi w BUR. Doświadczenie w zakresie prowadzenia szkoleń z tematyki HR zdobyte w okresie nie wcześniej niż 5 lat przed opublikowaniem danej karty usługi. Zdobyte doświadczenie trenerskie w zakresie rynku pracy (realizacja szkoleń z przedmiotowej tematyki) w okresie do 5 lat wstecz od publikacji karty usługi. Posiada co najmniej 120-godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały autorskie firmy EduEasy Justyna Szewioła. Materiały szkoleniowe zostaną przekazane uczestnikom usługi przed rozpoczęciem procesu szkoleniowego w formie pdf NA WSKAZANY PRZEZ UCZESTNIKA ADRES MEILOWY

Organizator usługi zapewnia uczestnikom:

- zestaw ćwiczeń praktycznych, pozwalających nabyć i utrwalić zakładane efekty uczenia się, a także nabieżąco weryfikować nabywane umiejętności,
- wyposażenie pozwalające na krótką prezentację efektów ćwiczeń przez uczestników usługi rozwojowej, zależnie od sposobu prowadzenia usługi (stacjonarny/online),
- dostęp do książek, podręczników, publikacji polsko- i obcojęzycznych, dotyczących prezentowanych zagadnień

Warunki uczestnictwa

Zapis na usługę z wykorzystaniem odpowiedniego ID wsparcia

Informacje dodatkowe

Warunki niezbędne do osiągnięcia celu głównego są jednocześnie warunkami do otrzymania przez Uczestnika zaświadczenia o ukończeniu udziału w usłudze rozwojowej. Warunkiem uzyskania zaświadczenia/ certyfikatu jest przystąpienie do walidacji. Zaplanowano przerwy, które są wliczone w czas trwania szkolenia. Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej i spełnieniu założonych wymogów (szkoleniu), uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie/ certyfikat o jej ukończeniu oraz zobowiązuje się do wypełnienia ankiety oceny szkolenia w BUR. Usługa ma charakter zamknięty. Usługodawca nie jest podmiotem pełniącym funkcję Beneficjenta lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FER.

Warunki techniczne

1.

usługa zostanie przeprowadzona za pośrednictwem platformy/komunikatora umożliwiającego realizację oraz monitoring usługi w czasie rzeczywistym ClickMeeting, umożliwiającej osiągnięcie założonych celów i efektów usługi;

uczestnik dysponuje urządzeniem spełniającym następujące wymagania sprzętowe: komputer wyposażony w kamerę i głośnik z aktualnym systemem operacyjnym (Windows, macOS lub Linux) i co najmniej 2 GB pamięci RAM;

uczestnik dysponuje łączem sieciowym spełniającym następujące parametry: szybkością pobierania i wysyłania co najmniej 5 Mb/s;

uczestnik dysponuje niezbędnym oprogramowaniem umożliwiającym dostęp do prezentowanych treści i materiałów;

dostawca usługi udostępni link umożliwiający uczestnictwo w usłudze zdalnej przez cały okres trwania usługi (włącznie z przerwami);

2. 3. 4. 5.

Usługa będzie realizowana w formie zdalnej w czasie rzeczywistym. Warunki techniczne niezbędne do udziału w

usłudze: a) szkolenie będzie realizowane za pośrednictwem platformy ClickMeeting (Mb) Wymagania systemowe, które muszą zostać spełnione: Połączenie internetowe - szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G / LTE) Głośniki i mikrofon - wbudowane, wtyk USB lub bezprzewodowy Bluetooth c) Obsługiwane systemy operacyjne: macOS X z systemem macOS 10.9 lub nowszym, Windows 10 * Uwaga: urządzenia z systemem Windows 10 muszą działać w systemie Windows 10, Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany, Windows 8 lub 8.1, System Windows 7, Ubuntu 12.04 lub nowszy, Mint 17.1 lub nowszy, Red Hat Enterprise Linux 6.4 lub nowszy, Oracle Linux 6.4 lub nowszy, CentOS 6.4 lub nowszy, Fedora 21 lub nowsza, OpenSUSE 13.2 lub nowszy, ArchLinux (tylko 64-bitowy) d) Uczestnik nie musi zakładać konta na ClickMeeting, ani ściągać oprogramowania na komputer, choć jest to zalecane e) okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - do czasu zakończenia telekonferencji. f) Obsługiwane przeglądarki: Windows: Internet Explorer 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+, macOS: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+, Linux: Firefox 27+, Chrome 30+ g) Wymagania dotyczące procesora i pamięci RAM: minimum: Jednodzeniowy 1 GHz lub wyższy zalecane: Dwurdzeniowy 2 GHz lub lepszy (Intel i3 / i5 / i7 lub odpowiednik AMD) h) Obsługiwane tablety i urządzenia mobilne: Surface PRO 2 lub nowszy z systemem Windows 8.1 lub nowszym, Uwaga : tablety z systemem Windows 10 muszą mieć system Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany, Urządzenia z systemem iOS i Android, Urządzenia Blackberry

Ważność linku: Przez cały okres trwania szkolenia.

Kontakt



Artur Szewiła

E-mail arturszew@gmail.com

Telefon (+48) 784 088 807