



Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta

Numer usługi 2025/03/19/30963/2633848

2 700,00 PLN brutto

2 700,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

OŚRODEK
SZKOLENIA
DOKSZTAŁCANIA I
DOSKONALENIA
KADR KURSÓR
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 16.06.2025 do 04.07.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie skierowane jest do:</p> <ul style="list-style-type: none">Pracowników działów obsługi klienta, sprzedaży i wsparcia technicznego.Menedżerów i liderów zespołów odpowiedzialnych za kontakt z klientami.Osób pracujących w branży usługowej, dla których kluczowa jest interakcja z klientem.Osób chcących rozwijać kompetencje z zakresu inteligencji emocjonalnej i komunikacji.Pracowników sektora publicznego obsługujących klientów i interesantów. <p>Usługa adresowana również dla uczestników projektów:</p> <ul style="list-style-type: none">Kierunek - Rozwój WUP ToruńUsługi rozwojowe województwa śląskiegoMałopolski pociąg do kariery – sezon 1Nowy start w Małopolsce z EURESem
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	25

Data zakończenia rekrutacji	09-06-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	18
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 świadomego zarządzania emocjami w kontaktach z klientami, zarówno w codziennej obsłudze, jak i w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Uczestnicy nauczą się rozpoznawać emocje swoje i klientów, stosować techniki radzenia sobie ze stresem oraz budować trwałe i pozytywne relacje w biznesie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie inteligencji emocjonalnej i jej filary.	Wskazuje i omawia pięć kluczowych filarów inteligencji emocjonalnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje znaczenie samoświadomości i samoregulacji w obsłudze klienta.	Opisuje mechanizmy regulowania emocji w sytuacjach zawodowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia typowe trudne emocje klientów i ich przyczyny.	Wskazuje, jakie emocje dominują u klientów w różnych sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wyjaśnia techniki budowania pozytywnych relacji z klientami.	Podaje przykłady działań wspierających pozytywną relację z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje własne emocje i ich wpływ na interakcje z klientami.	Identyfikuje swoje reakcje emocjonalne w przykładowych sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem w pracy z klientem.	Demonstruje strategie kontroli emocji w sytuacji trudnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje aktywne słuchanie w rozmowie z klientem.	Stosuje parafrazę, odzwierciedlanie i potwierdzanie w rozmowie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zarządza trudnymi emocjami klientów w sytuacjach konfliktowych.	Dobiera odpowiednie techniki deeskalacji do konkretnego przypadku.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje komunikację asertywną w trudnych rozmowach.	Tworzy komunikat "JA" w trudnej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Buduje pozytywne relacje z klientami.	Angażuje się w tworzenie atmosfery współpracy i zaufania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Utrzymuje profesjonalizm w sytuacjach stresowych.	Zachowuje opanowanie i kontrolę emocjonalną w symulowanych sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dostosowuje styl komunikacji do różnych typów klientów.	Dobiera odpowiedni sposób komunikacji do klienta o różnych potrzebach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

Interaktywna forma zdalna:

- Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Umożliwia to uczestnictwo z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu i chat pozwalają na aktywny udział i bieżącą komunikację z prowadzącymi oraz innymi uczestnikami.

Godziny realizacji szkolenia:

- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.
- Szkolenie obejmuje 18 godzin zajęć edukacyjnych tj. 13,5 godzin zegarowych.

Przerwy:

- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

Harmonogram szkolenia:

- Szkolenie może być realizowane zarówno raz jak i kilka razy w tygodniu w trybie dziennym, umożliwiając intensywną naukę i skoncentrowane zajęcia lub popołudniowym, co pozwala uczestnikom z innymi obowiązkami dostęp do wartościowej edukacji.
- **w związku z powyższym nie wskazano szczegółowego harmonogramu** - jesteśmy gotowi dostosować się do potrzeb całej grupy zapisanych osób, tworząc harmonogram, który uwzględni zróżnicowane preferencje czasowe uczestników.

Metody pracy:

- Zajęcia prowadzone są metodą ćwiczeniową, połączoną z rozmową na żywo oraz współdzieleniem ekranu.

Dostępność kurs do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami

- Wsparcie techniczne: Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników, którzy mogą potrzebować pomocy w obsłudze platformy szkoleniowej lub dostępu do materiałów.
- Sesje Q&A: sesje pytań i odpowiedzi, gdzie uczestnicy mogą zadawać pytania w czasie rzeczywistym, również poprzez czat tekstowy, co jest pomocne dla osób, które mogą mieć trudności z komunikacją werbalną.
- Platforma ZOOM, na której prowadzone jest szkolenie, jest zgodna z międzynarodowymi standardami dostępności, takimi jak WCAG 2.1.
- Elastyczny harmonogram szkolenia, aby dostosować tempo nauki do indywidualnych możliwości uczestników.

Doświadczeni prowadzący:

- Zajęcia prowadzi ekspert z wieloletnim doświadczeniem, który przekazuje nie tylko wiedzę teoretyczną, ale także praktyczne wskazówki i najlepsze praktyki. Uczestnicy mają możliwość czerpania z ich wiedzy i doświadczeń.

Certyfikat ukończenia:

- Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).

Weryfikacja efektów uczenia się:

- Program obejmuje weryfikację efektów uczenia się poprzez test teoretyczny, który pozwala na ocenę zdobytej wiedzy i umiejętności. Taki system oceny gwarantuje, że uczestnicy faktycznie przyswoili potrzebne informacje i są gotowi do ich praktycznego zastosowania.

Program szkolenia

Moduł 1: Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej (6 godzin)

1. Podstawy inteligencji emocjonalnej (3 godziny)

- Definicja i model inteligencji emocjonalnej Daniela Golemana.
- Pięć filarów inteligencji emocjonalnej:
 - Samoświadomość.
 - Samoregulacja.
 - Motywacja.
 - Empatia.
 - Umiejętności społeczne.
- Rola emocji w kontaktach z klientami.

2. Samoświadomość i samoregulacja w pracy z klientem (3 godziny)

- Rozpoznawanie własnych emocji w trudnych sytuacjach.
- Techniki zarządzania stresem i emocjami:

Moduł 2: Rozumienie emocji klienta (6 godzin)

1. Empatia i jej rola w obsłudze klienta (3 godziny)

- Definicja empatii i jej znaczenie w budowaniu relacji.
- Rozpoznawanie emocji klientów – sygnały werbalne i niewerbalne.
- Techniki aktywnego słuchania: parafraza, odzwierciedlanie, potwierdzanie.

2. Trudne emocje klientów i zarządzanie nimi (3 godziny)

- Typowe emocje trudnych klientów: frustracja, złość, niezadowolenie.

- Deeskalacja konfliktów:
- Techniki uspokajania rozmówcy.
- Wyrażanie zrozumienia i neutralizowanie negatywnych emocji.

Moduł 3: Budowanie relacji i rozwiązywanie konfliktów (6 godzin)

1. Komunikacja w obsłudze klienta (3 godziny)

- Cechy efektywnej komunikacji w kontakcie z klientami.
- JA-komunikat jako narzędzie przekazywania trudnych informacji.
- Asertywność w obsłudze klienta: jak zachować równowagę między uległością a agresją.

2. Budowanie pozytywnych relacji z klientami (3 godziny)

- Kreowanie pozytywnych doświadczeń klienta (Customer Experience).
- Rozwiązywanie problemów z klientem w sposób konstruktywny.
- Budowanie lojalności klientów dzięki autentycznym relacjom.

Usługa adresowana również dla uczestników projektu:

- Kierunek - Rozwój

- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,

- Nowy start w Małopolsce z EURESem

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Woźniak

Akredytowany Trener i Konsultant Metodologii Insights Discovery™
Trener Inteligencji Emocjonalnej

Autorskie programy:

- Warsztaty rozwoju osobistego i duchowego wg Programu 12 Kroków
- Szkoła Trenerów Inteligencji Emocjonalnej
- Inteligencja Emocjonalna w życiu osobistym i biznesie

Ukończone kursy doskonalące w zawodzie TRENER:

- Insights Discovery Licensed Practitioner
- Warsztat „Personal Transformation” prowadzony przez Andi Lothian, twórcę Metodologii Insights Discovery
- Studium Treningu i Warsztatu Umiejętności Psychospołecznych
- Akademia Mistrzów Treningu
- Akademia Trenerów Sprzedaży
- Transforming Communication dr Richard Bolstad
- Seminarium Briana Tracy, uznanego na całym świecie pisarza w dziedzinie przywództwa,

sprzedaży i strategii biznesowych, w zakresie:

- Psychologii osiągnięć
- Wyznaczania i skutecznego realizowania celów
- Samodyscyplina - klucz do sukcesu w biznesie i życiu osobistym
- Diamenty Sprzedaży
- Szkolenie z zakresu Zarządzania zasobami ludzkimi
- Szkolenie z zakresu Zarządzanie zespołem handlowym
- Kurs dla specjalistów na rzecz rozwoju Ekonomii Społecznej
- Szkolenie z zakresu technik dramowo-teatralnych w pracy z grupą
- Myślenie wizualne

Osoba prowadząca usługę posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą opublikowania usługi rozwojowej

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt

Informacje dodatkowe

Podczas szkolenia obowiązkowe jest korzystanie z kamery internetowej przez uczestników.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Zawarto umowę WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój

„Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” został obustronnie podpisany regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu.

Warunki techniczne

platforma zoom

Warunki techniczne szkolenia na platformie Zoom:

1. Sprzęt komputerowy:

- Wymagany komputer PC lub Mac z dostępem do internetu.
- Zalecana kamera internetowa oraz mikrofon dla udziału w sesjach wideo.

2. Przeglądarka internetowa:

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

3. Stabilne połączenie internetowe:

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach wideo.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.

4. Platforma Zoom:

- Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
- Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).

5. System operacyjny:

- Kompatybilność z systemem Windows lub macOS.

6. Oprogramowanie dodatkowe:

- Zalecane zainstalowanie najnowszych wersji programów, takich jak przeglądarka, Java, Flash itp.

7. Dźwięk i słuchawki:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.

8. Przygotowanie przed sesją:

- Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
- Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.

9. Wsparcie techniczne:

- Zapewnienie kontaktu z pomocą techniczną w razie problemów podczas sesji.

10. Zaplanowane przerwy:

- Uwzględnienie krótkich przerw w grafiku dla odpoczynku uczestników.

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikami.

Kontakt



Jolanta Krzak

E-mail szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl

Telefon (+48) 500 177 049