



FUNDACJA
WARTOŚCI
FUNDAMENTEM



Profesjonalna obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Numer usługi 2025/03/30/172069/2658068

📍 Świdry / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 21.05.2025 do 21.05.2025

1 650,00 PLN brutto

1 650,00 PLN netto

206,25 PLN brutto/h

206,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie kierowanie jest do osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem i chcą nauczyć się skutecznego radzenia sobie w sytuacjach trudnych/ konfliktowych, radzenia sobie z powstałym stresem i negatywnymi emocjami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	20-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
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

Szkolenie przygotowuje uczestników do samodzielnego i efektywnego prowadzenia rozmów z klientami w sytuacjach stresowych i konfliktowych. Uczestnicy nauczą się technik identyfikacji źródła konfliktu, asertywności oraz sposobów

reagowania i radzenie sobie ze stresem i negatywnymi emocjami. Uczestnicy będą mieli okazję do wymiany doświadczeń oraz omówienia sytuacji, z którymi spotykają się w pracy z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Określa Znaczenie profesjonalnej obsługi klienta:	Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Określa wpływ roli obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Stosuje techniki budowania pewności siebie	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozpoznaje przyczyny konkretnego konfliktu	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozwiązuje konflikty	Stosuje techniki rozwiązywania konfliktów, poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony	Obserwacja w warunkach symulowanych
	uwzględnia stanowisko klienta, wyraża chęć zrozumienia perspektywy drugiej strony	Obserwacja w warunkach symulowanych
Udziela informacji zwrotnej asertywnie i poprawnie uzasadnia swoje decyzje	Stosuje technikę FUKO i komunikaty asertywnie	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje metodę stawiania granic	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	uzasadnia, argumentuje swoje zdanie w oparciu o fakty	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje techniki stawiania granic	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
stosuje inteligencję emocjonalną w kontakcie z klientem	rozpoznaje przyczyny stresu i negatywnych emocji	Wywiad swobodny
	wykorzystuje techniki radzenia sobie negatywnymi emocjami	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	definiuje przyczyny stresu	Test teoretyczny
	wykorzystuje techniki radzenia sobie ze stresem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdza 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

Szkolenie obejmuje następujący zakres tematyczny

1. MODUŁ I Znaczenie profesjonalnej obsługi klienta:

Uczestnicy, połączeni w 2 osobowe zespoły będą stosowali techniki automotywacji oraz metody wzbogacania własnego potencjału poznane w trakcie szkolenia. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart i kolorowe mazaki.

- Definicja profesjonalnej obsługi klienta
- Rola obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy
- Rola optymizmu i metody wzbogacania własnego potencjału. Wpływ optymizmu na podejmowanie działań
- Wzmacnianie poczucia własnej wartości i pewności siebie

2. MODUŁ II Sytuacje konfliktowe z klientem

Uczestnicy, połączeni w 3 osobowe zespoły będą definiowali przyczyny konfliktu, określą rodzaje konfliktów i dobiorą techniki poznane w trakcie szkolenia. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart, karty z ćwiczeniami i kolorowe mazaki.

- Przyczyny konfliktów
- Moja postawa w konflikcie
- Trudne sytuacje – techniki radzenia sobie
- Konflikt i jego dynamika- rozwiązuje zamiast prowokować.

3. MODUŁ III Asertywność w kontakcie z klientem

Uczestnicy, połączeni w 2 osobowe zespoły będą stosowali techniki asertywnego komunikatu, stawiania granic oraz metody udzielania informacji zwrotnej poznane w trakcie szkolenia. Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart, karty z ćwiczeniami i kolorowe mazaki.

- Komunikat asertywny
- Udzielenie informacji zwrotnej w sytuacji trudnej
- Technika stawiania granic
- Argumentowanie swoich racji

MODUŁ IV Inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta

Uczestnicy połączeni w 2 osobowe zespoły będą definiowali przyczyny stresu i negatywnych emocji. Określą typy stresu i będą stosowali techniki radzenia sobie ze stresem Wymiana doświadczeń w podsumowaniu modułu. Każda grupa będzie miała do wykorzystania stolik, krzesła a także otrzyma karty flipchart, karty z ćwiczeniami i kolorowe mazaki.

- Przyczyny stresu i negatywnych emocji
- Negatywne emocje – jak sobie radzić
- Typy stresu
- Techniki radzenia sobie ze stresem

MODUŁ V Egzamin wewnętrzny

Usługa świadczona jest w godzinach zegarowych(1 godzina = 60 minut) . Czas trwania usługi 8 godzin. Przerwy wliczają się w całkowity czas trwania usługi (łącznie 1 godzina).

Zajęcia praktyczne 6 godzin. Zajęcia teoretyczne 45 minut. Egzamin wewnętrzny 15 minut.

Ocena kompetencji pracownika - test

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 MODUŁ I Automotywacja oraz budowanie poczucia własnej wartości i pewności siebie	Beata Tymendorf	21-05-2025	08:00	09:30	01:30
2 z 9 MODUŁ II Sytuacje konfliktowe z klientem	Beata Tymendorf	21-05-2025	09:30	11:00	01:30
3 z 9 Przerwa	Beata Tymendorf	21-05-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 9 MODUŁ III Asertywność w kontakcie z klientem cz.1	Beata Tymendorf	21-05-2025	11:15	12:45	01:30
5 z 9 PRZERWA	Beata Tymendorf	21-05-2025	12:45	13:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 9 MODUŁ III Asertywność w kontakcie z klientem cz.2	Beata Tymendorf	21-05-2025	13:00	14:00	01:00
7 z 9 PRZERWA	Beata Tymendorf	21-05-2025	14:00	14:30	00:30
8 z 9 MODUŁ IV Inteligencja emocjonalna w kontakcie z klientem	Beata Tymendorf	21-05-2025	14:30	15:45	01:15
9 z 9 MODUŁ V EGZAMIN WEWNĘTRZNY	-	21-05-2025	15:45	16:00	00:15

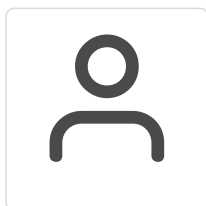
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 650,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	206,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	206,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Beata Tymendorf

Certyfikowany trener biznesu, trener windykacji i pedagog z wykształcenia. Ostatni raz aktualizowała wiedzę w czerwcu 2024 r.

Od ponad 29 lat związana z rynkiem finansowym w głównie obszarze windykacji. Swoją ścieżkę zawodową rozpoczęła od pracy na stanowisku windykatora terenowego. W 2000 roku założyła firmę o profilu finansowym pod nazwą ABT. W latach 2008-2015 była komplementariuszem w ABT Sp.Kom.

Tworzy i szkoli windykacyjne struktury terenowe o zasięgu ogólnopolskim. Na swoim koncie ma

współpracę z największymi w kraju firmami finansowymi i windykacyjnymi nadzorując zespoły windykacyjne i realizując wraz z nimi wielomilionowe projekty w zakresie windykacji, weryfikacji i obsługi klienta. Prowadzi audyty terenowe w ramach badania kompetencji windykacyjnych. Wspiera struktury windykacyjne coachingiem podnoszącym kompetencje pracowników w zakresie poszukiwania najskuteczniejszych metod pracy, odkrywania nowych możliwości i potencjału. W ramach wsparcia dla swoich kontrahentów uzyskała w 2014 roku licencję detektywistyczną. Będąc praktykiem na bieżąco obserwuje trendy związane z rozwojem przedsiębiorstw, co pozwala na jej na ciągłe doskonalenie warsztatu trenerskiego. Specjalizuje się w szkoleniach z obszarów: obsługi klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, windykacji w praktyce, budowania i zarządzania zespołami w tym zdalnymi, motywacji, zarządzania sobą w czasie, komunikacji i asertywności oraz zarządzania zmianą.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy usługi otrzymają skrypt materiałów szkoleniowych dostosowanych do realizowanej usługi rozwojowej. Materiały zawierają pojęcia teoretyczne oraz ćwiczenia praktyczne. Dodatkowo uczestnicy otrzymają: notatnik, teczkę, długopis.

Warunki organizacyjne

Sala szkoleniowa do 30 m2. Oddzielne stanowiska pracy dla każdego z uczestników (krzesło, stolik). Dostosujemy nasze usługi do indywidualnych wymagań uczestników, aby zapewnić pełne uczestnictwo i komfort w trakcie trwania szkolenia.

Warunki uczestnictwa

W efekcie ukończenia kursu uczestnicy uzyskają certyfikat ukończenia kursu, potwierdzający nabycie kompetencji w obszarze profesjonalnej obsługi klienta .

Informacje dodatkowe

Podstawy prawne zwolnienia z vat : 1. Rozporządzenie Ministra Finansów z dn. 20.12.2013 r. paragraf 3 ust 1 pkt.14. Zwalnia się od podatku usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego , finansowane w co najmniej 70 % ze środków publicznych oraz świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związane.

Adres

Świdry 1F
21-400 Świdry
woj. lubelskie

JETRO KAROL WALO

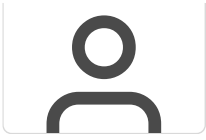
Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Beata Tymendorf



E-mail b.tymendorf@abt.biz.pl

Telefon (+48) 574 221 009