



KURS:

Zarządzanie stresem
i praca z trudnym
klientem

27.10.2025



WINNERS

Program szkolenia:

I. POWITANIE I WPROWADZENIE

1. Powitanie i wprowadzenie
2. Cele i harmonogram szkolenia
3. Oczekiwania uczestników
4. Zasady pracy warsztatowej

II. TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA

1. Dlaczego powstają trudne sytuacje i jak ich unikać?
2. Typy trudnych klientów i techniki radzenia sobie z nimi
3. Klient przekraczający granice – jak reagować profesjonalnie?
4. Asertywność w obsłudze vs zachowania agresywne, uległe i manipulujące

III. BUDOWANIE PROFESJONALNYCH RELACJI Z KLIENTEM

1. Pierwsze wrażenie – kluczowe sekundy kontaktu z klientem
2. Dobre nawyki w obsłudze klienta i czynniki sukcesu
3. Psychologiczne reguły wpływu – jak zwiększyć satysfakcję klienta?



IV. ZASADY OBSŁUGI KLIENTA PRZEZ TELEFON

- Nawiązywanie kontaktu i powitanie klienta
- Budowanie zaufania i jasna komunikacja
- Sztuka zadawania pytań i unikanie błędów w rozmowie
- Telefoniczny savoir-vivre – rozmowy przychodzące i wychodzące

V. SPOSOBY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM

- Psychologia stresu – wpływ na decyzje i relacje
- Jak zachować pewność siebie w kontakcie z trudnym klientem?
- Obrona interesów i stanowiska firmy bez utraty profesjonalizmu
- Techniki panowania nad emocjami w sytuacjach konfliktowych
- Higiena psychiczna w pracy – mini techniki relaksacyjne

VI. PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA

- Omówienie najważniejszych wniosków
- Plan działań do wdrożenia w pracy
- Sesja pytań i odpowiedzi



TRENER: Sylwia

Ekspert w dziedzinie rozwoju osobistego i biznesu, Doświadczony trener z 19-letnią praktyką w sprzedaży, zarządzaniu i pracy z zespołami. Prowadzi szkolenia od 2012 roku, współpracując z firmami z wielu branż, m.in. Superpharm, Grupa Pracuj, Fortum, Velux, ING, Home Broker, Tesco, AmRest, Santander, OLX, x-kom, Lufthansa, Strabag, BGK czy Gedeon Richter. Jej warsztaty cenione są za praktyczny charakter, energię i kreatywne podejście do uczestników.

Bogate doświadczenie i edukacja

Łączy wykształcenie pedagogiczne z certyfikatami z zakresu zarządzania zmianą, komunikacji i rozwoju osobistego. Prowadziła zajęcia na renomowanych uczelniach, takich jak AGH w Krakowie, Akademia WSB czy Uniwersytet Jagielloński. W pracy wykorzystuje znajomość psychologii emocji, zarządzania energią w relacjach i psychologii behawioralnej, co sprawia, że jej szkolenia są głębokie, a jednocześnie praktyczne.

Trener, który inspirowanie do działania

Znana z umiejętności budowania zaangażowania uczestników i pobudzania ich do refleksji. Pokazuje, jak wdrożyć zdobytą wiedzę w praktyce i przekuć ją w konkretne wyniki w pracy zawodowej. Jej celem jest nie tylko przekazanie wiedzy, ale także realna zmiana w sposobie myślenia i działania uczestników.

Innowacyjne podejście do szkoleń

Autorka projektów „Zarządzanie atmosferą” i „Inteligencja sportowa”, a także gier szkoleniowych rozwijających umiejętności zespołowe i komunikacyjne. Jej zajęcia wyróżnia przyjazna atmosfera, duża interakcja i bogactwo przykładów z realnego biznesu.



Po ukończeniu szkolenia:

- ✓ Uczestnicy potrafią skutecznie radzić sobie w trudnych sytuacjach z klientami, zachowując spokój i profesjonalizm.
- ✓ Rozwijają umiejętność asertywnej komunikacji, co pozwala im wyznaczać granice i unikać eskalacji konfliktów.
- ✓ Budują pozytywne relacje z klientami, zwiększając ich satysfakcję i lojalność.
- ✓ Korzystają z praktycznych narzędzi obsługi klienta – zarówno w kontaktach bezpośrednich, jak i w rozmowach telefonicznych.
- ✓ Stosują techniki zarządzania stresem, które pomagają im utrzymać równowagę i pewność siebie w pracy.
- ✓ Wdrażają konkretne wskazówki i strategie, które mogą od razu wykorzystać w codziennej praktyce zawodowej.



ORGANIZACJA SZKOLENIA

Termin szkolenia: 27 października 2025 r.

Forma szkolenia: Szkolenie z praktycznymi ćwiczeniami online w czasie rzeczywistym.

Czas trwania: 1 dzień, w godz. 9.00 – 17.00

Koszt szkolenia: 499,00* zł netto /1 osoba /1 dzień (promocja do 21.10 cena poza promocją 649 zł netto)

Szkolenie odbywa się za pomocą aplikacji zoom poprzez link z dostępem do programu

Cena obejmuje:

- realizację programu szkolenia,
- materiały szkoleniowe,
- certyfikat ukończenia szkolenia w formie online,

*Podana kwota jest wartością netto – należy doliczyć 23% VAT.



Postaw na wiedzę potwierdzoną certyfikatem!



2011r.

Szkolimy od
ponad 14 lat

16 000

Tyle osób już
przeszkoliliśmy

120

Średnio tylu
uczestników szkoli
się u nas co miesiąc

4,9/5

Średnia ocena
z ankiet
uczestników



"Konkretnie, profesjonalnie, ciekawie. Dziękuję i polecam."

Magdalena Mężyk, shakewave.pl



"Szkolenie bardzo fajne. Polecam!"

Piotr Karpiński, www.m-copy.pl,



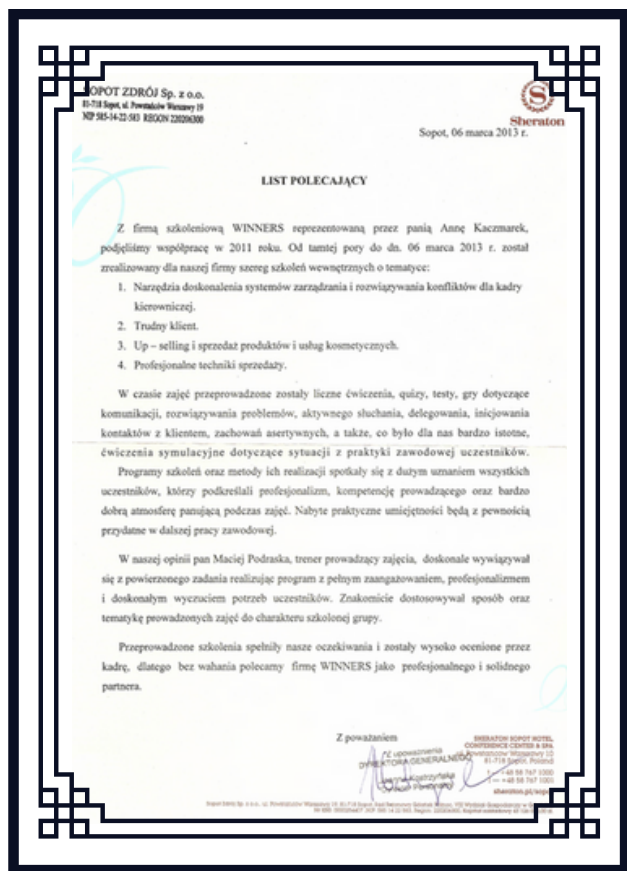
"Szkolenie spełniło moje oczekiwania w 100 %. Gorąco polecam"

Bartłomiej Nowak, www.marbex.pl

Firmy, które wyznaczają standardy, wybrały nas – Ty też możesz!



Nasze szkolenia są wysoko oceniane przez uczestników i działy HR. Przedstawiamy wybrane referencje, które potwierdzają jakość naszej pracy, więcej znajdziesz na naszej stronie www.winners-szkolenia.pl



Zapraszamy do kontaktu

Rozpocznij swój
rozwój już dziś



531 801 806



biuro@winners-szkolenia.pl



**ul. Długa 76, Trzszczyn
86-011 Wtelno**



www.winners-szkolenia.pl

