



KURS:

Zarządzanie stresem i praca z trudnym klientem



WINNERS

Program szkolenia:

I. POWITANIE I WPROWADZENIE (09:00–09:15)

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

II. TRUDNE SYTUACJE W OBSŁUDZE KLIENTA (09:15–10:45)

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

Przerwa kawowa (10:45–11:00)

III. BUDOWANIE PROFESJONALNYCH RELACJI Z KLIENTEM (11:00–12:30)

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?

Przerwa obiadowa (12:30–13:15)



IV. ZASADY OBSŁUGI KLIENTA I PRZEZ TELEFON (13:15–14:45)

- 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

Przerwa kawowa (14:45–15:00)

V. SPOSOBY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM (15:00–16:30)

- 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 (16:30–17:00)

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



Poznaj naszych trenerów:

TRENER: Iza

Trener biznesu i wykładowca z ponad 15-letnim doświadczeniem w pracy z zespołami międzynarodowymi. Specjalizuje się w rozwoju kompetencji menedżerskich, komunikacji, zarządzaniu stresem oraz kreatywnym myśleniu w biznesie.

Absolwentka **Polsko-Francuskich Studiów Zarządzania (UŁ i Université Jean Moulin Lyon III)** oraz **filologii angielskiej UŁ**. Posiada certyfikat **Trenera Kreatywności** oraz ukończone szkolenie z **Design Thinking**.

Od 2019 roku współpracuje z **Akademią Humanistyczno-Ekonomiczną w Łodzi**, prowadząc praktyczne zajęcia i projekty rozwojowe w języku polskim i angielskim. Wcześniej pełniła funkcje menedżerskie w **Infosys Poland, Clariant GBS i Philips**, gdzie odpowiadała za zarządzanie zespołami, szkolenie pracowników i wdrażanie procesów biznesowych.

Prowadzi zajęcia w zakresie: **komunikacji, negocjacji, zarządzania emocjami i stresem, kreatywności, zachowań organizacyjnych, kompetencji menedżerskich oraz etyki w biznesie.**

TRENER: Sylwia

Trenerka biznesu i konsultantka rozwoju organizacji z 19-letnim doświadczeniem w sprzedaży, zarządzaniu i pracy z zespołami. **Od 2012 roku** prowadzi szkolenia i programy rozwojowe dla firm takich jak **ING, Santander, OLX, Velux, Lufthansa, Superpharm, AmRest czy Strabag**. Specjalizuje się **w rozwijaniu kompetencji menedżerskich, komunikacji, motywacji i zarządzania zmianą**, wspierając liderów i zespoły w osiągnięciu lepszych wyników.

Łączy wykształcenie pedagogiczne z certyfikatami z zakresu zarządzania zmianą, komunikacji i rozwoju osobistego. Prowadziła zajęcia m.in. na **AGH w Krakowie, Uniwersytecie Jagiellońskim i Akademii WSB**. Autorka projektów „**Zarządzanie atmosferą**” i „**Inteligencja sportowa**” oraz gier szkoleniowych rozwijających współpracę i efektywność zespołów. W pracy łączy **wiedzę psychologiczną z praktyką biznesową**, tworząc szkolenia angażujące, intensywne i nastawione na realne rezultaty.

TRENER: Marta

Doświadczony trener i doradca biznesu, coach narzędziowy. Wspierając człowieka i tym samym biznes w rozwoju wykorzystuje wiedzę i różnorodne metody pracy oparte na **psychologii pozytywnej, narzędziach coachingowych, treningu ACT (nurt terapeutyczny akceptacji i zaangażowania), narzędziach z rodziny POINTS OF YOU®, posiada licencję do pracy z metodologią o stylach myślenia i działania FRIS®, techniki FOToterapii.**

Jest **twórcą autorskich programów, modeli i narzędzi rozwojowych, wspierając ludzi i organizacje.** Specjalizuje się w **biznesie, w tematyce radzenia sobie w sytuacjach stanowiących szczególne wyzwanie jak warsztaty i treningi z obszaru budowania kompetencji managerskich, autentyczność w przywództwie, zarządzanie i komunikacja w zmianie, współpraca oparta na wartościach, praktyczne warsztaty komunikacji interpersonalnej, podnoszenie efektywności w środowisku biznesowym.**

Ważne miejsce w jej praktyce szkoleniowej zajmują **tematy związane z zarządzaniem stresem, emocjami, dobrostanem psychicznym, wypaleniem zawodowym, odpornością psychiczną.**

Projekty szkoleniowe, **wykorzystujące narzędzia fototerapii podlegają stałej superwizji podczas spotkań grupowych i pracy indywidualnej, co oznacza, że pracuje według najwyższych standardów.**



TRENER: Wojtek

Certyfikowany coach **International Coach Federation (ICF)** na poziomie **Associate Certified Coach (ACC)**, z **15-letnim doświadczeniem** w **pracy indywidualnej i grupowej**. Trener **rozwoju osobistego i trener biznesu**, twórca **autorskich procesów rozwojowych** opartych na podejściu coachingowym, wzbogaconych elementami mentoringu i treningu interpersonalnego.

Specjalizuje się w **executive coachingu, coachingu zespołowym, coachingach grupowych oraz sesjach indywidualnych wspierających rozwój świadomości, komunikację, inteligencję emocjonalną i odporność psychiczną**. W pracy łączy **coaching oparty na dowodach (Evidence-Based Coaching)** z modelami **GROW, Gestalt**, podejściem **poznawczo-behawioralnym, systemowym i skoncentrowanym na rozwiązaniach**.

Posiada **7-letnie doświadczenie** we współpracy z organizacjami, m.in. **INEA, MC-Bauchemie, VKF Renzel Polska, POZBUD T&R S.A., Krajową Izbą Biegłych Rewidentów, a także Collegium Civitas, Collegium Da Vinci i Uczelnią Techniczno-Handlową im. Heleny Chodkowskiej**. Projektuje i wdraża **programy rozwojowe dopasowane do indywidualnych potrzeb klientów, wspierające liderów, zespoły i organizacje** w osiąganiu celów. W pracy czerpie inspirację z nurtu **non-duality, map świadomości Davida Hawkinsa oraz spirali rozwoju Kena Wilbera**, tworząc **procesy rozwojowe oparte na integracji psychologii, coachingu i świadomości**.

TRENER: Marcin

Certyfikowany trener biznesu i coach, absolwent **Wałbrzyskiej Wyższej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości** oraz **Politechniki Wrocławskiej**, specjalizujący się w **marketingu, zarządzaniu i public relations**. Ukończył **Szkołę Trenerów Biznesu Super-Ego (250 godzin praktycznego przygotowania do pracy trenerskiej)** i kontynuuje rozwój w **Noble Manhattan Coaching**.

Od lat tworzy i prowadzi **programy rozwojowe dla sektora bankowego i finansowego**, współpracując z firmami takimi jak **Santander Consumer Bank, PKO S.A., Aegon, Hitachi Data System, IMS Health, Skąpiec.pl** czy **Zespół Uzdrawisk Kłodzkich**. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu **sprzedaży, obsługi klienta, zarządzania i efektywności osobistej**, prowadząc warsztaty dla **menedżerów, doradców i zespołów sprzedażowych**.

Posiada ponad **4000 godzin szkoleniowych potwierdzonych rekomendacjami**. Doświadczenie zawodowe zdobywał m.in. w **AUTOINTERNET S.A., PTF S.A., MEET MUSIC S.A.** oraz w **Santander Consumer Banku**, gdzie przeszedł kolejne szczeble kariery – od specjalisty po kierownika zespołu szkoleń i trenera wewnętrznego. Doskonale **zna tematykę kredytów, ubezpieczeń, inwestycji oraz sprzedaży i obsługi klienta**.

Jako trener i mentor łączy **biznesową praktykę z kreatywnością**, tworząc warsztaty cenione za **energię, interaktywność i świeże podejście do znanych technik szkoleniowych**. W pracy kieruje się zasadą: „**niczego nie oczekuję i wszystkiego się spodziewam**” – stawiając na **uważność, elastyczność i autentyczny kontakt z uczestnikami**.

TRENER: Piotr

Certyfikowany trener biznesu i licencjonowany trener **Structogram® Training System**, specjalizujący się w rozwoju kompetencji osobistych, menedżerskich i sprzedażowych. **Konsultant modelu psychometrycznego MTQ48**, badającego odporność psychiczną i wspierającego programy rozwoju efektywności.

Posiada **19-letnie doświadczenie w sprzedaży i zarządzaniu zespołami**, zdobyte w **międzynarodowych instytucjach finansowych**, gdzie przez 13 lat pełnił funkcje menedżerskie, **odpowiadając za rekrutację, coaching i rozwój pracowników**. Współpracował z firmami z **branży finansowej, medycznej, produkcyjnej, edukacyjnej, reklamowej i budowlanej**.

Absolwent zarządzania i finansów, wykładowca w **Wyższej Szkole Bankowej i Wyższej Szkole Gospodarki**. Prowadzi **szkolenia i projekty rozwojowe w obszarach aktywnej sprzedaży (B2B, B2C), zarządzania zespołami, obsługi klienta oraz zwiększania efektywności osobistej i odporności psychicznej**.



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.



Szkolenia w całej Polsce

–wybierz dogodną lokalizację

	Bydgoszcz		Hotel Maraton*** ul. Powstańców Warszawy 13 85-683 Bydgoszcz www.hotelmaraton.pl		23.10.2025
	Białystok		Hotel Leśny ** Al. Jana Pawła II 77 15-703 Białystok www.lesny.bialystok.pl		24.10.2025
	Gdańsk		AMBER Hotel *** ul. Powstańców Warszawskich 45 80-165 Gdańsk www.amber-hotel.pl		27.10.2025
	Gorzów Wielkopolski		Hotel FADO *** Al. Konstytucji 3-go Maja 12 66-400 Gorzów Wielkopolski www.fadohotel.pl		23.10.2025
	Katowice		Silesian Hotel *** ul. Szybowcowa 1A 40-502 Katowice www.silesianhotel.pl		28.10.2025
	Kielce		Qubus Hotel Kielce**** ul. Składowa 2 25-505 Kielce www.qubushotel.com		23.10.2025
	Kraków		Hotel City SM Business & SPA *** ul. Gajowa 16 30-426 Kraków www.hotelcity.pl		29.10.2025
	Lublin		Hotel Na Rogatce 20-802 Lublin ul. Sielankowa 1 www.narogatce.pl		31.10.2025
	Łódź		Iness Hotel*** ul. Wróblewskiego 19/23 93-578 Łódź www.inesshotel.pl		31.10.2025

	Olsztyn		Hotel HP Park Olsztyn *** Al. Warszawska 119 10-701 Olsztyn www.olsztyn.hotelepark.pl		28.10.2025
	Opole		Hotel Mercure *** ul. Krakowska 57 – 59 45 – 018 Opole		30.10.2025
	Poznań		Hotel Kortowo*** ul. Kotowo 62 60-009 Poznań www.kortowo.com.pl		29.10.2025
	Szczecin		Hotel Rycerski *** ul. Potulicka 1a 70-230 Szczecin		27.10.2025
	Warszawa		Hotel Karat *** ul. Słoneczna 37 00 – 789 Warszawa www.hotelkarat.pl		28.10.2025
	Wrocław		BEST WESTERN PLUS Q Hotel Wrocław **** ul. Zaołziańska 2 53-334 Wrocław www.qhotelwroclaw.pl		30.10.2025
	Zielona Góra		Amadeus Hotel*** ul. Jedności 87A 65-018 Zielona Góra www.amadeushotel.pl		30.10.2025
	Uniejów		Hotel Zamek Arcybiskupów Gnieźnieńskich ul. Zamkowa 2 99-210 Uniejów		29.10.2025
	Rzeszów		Hotel Villa Riviera*** Al. Sikorskiego 118 35-304 Rzeszów www.villariviera.pl		27.10.2025

ORGANIZACJA SZKOLENIA

Forma szkolenia: Szkolenie stacjonarne z elementami warsztatowymi.

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

Koszt szkolenia: 749,00* zł netto /1 osoba /1 dzień (promocja do 17.10 cena poza promocją 1099 zł netto)

Liczebność grupy: od 4 do 15 osób.

Cena obejmuje:

- realizację programu szkolenia,
- materiały szkoleniowe,
- certyfikat ukończenia szkolenia,
- serwis kawowy.

*Cena nie obejmuje ewentualnych kosztów dojazdu i noclegu Uczestników.

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

Organizujemy również szkolenia zamknięte w siedzibie Zamawiającego lub innym wskazanym miejscu na terenie całego kraju.

W celu uzyskania indywidualnej oferty prosimy o kontakt:

Email: biuro@winners-szkolenia.pl

Telefon: 531 801 806



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"

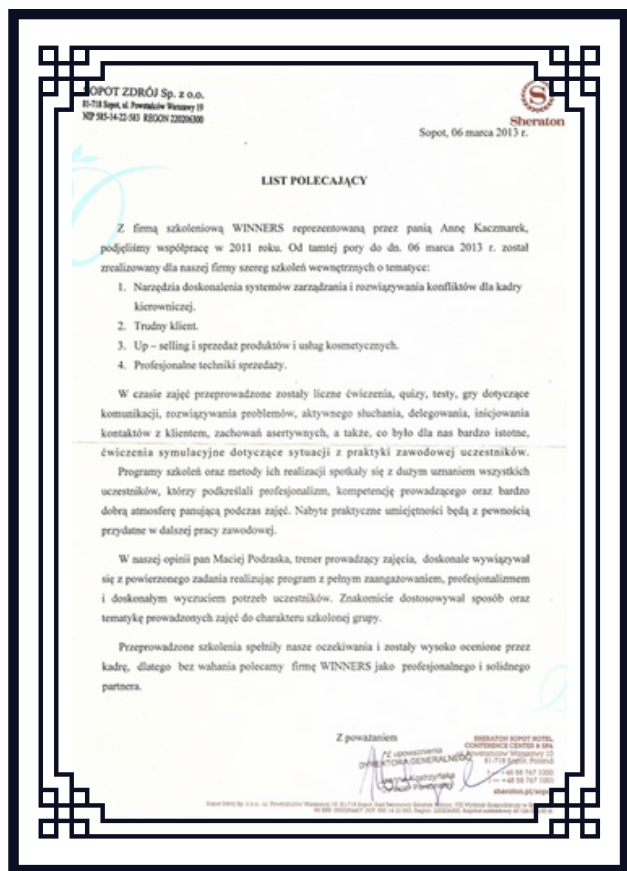
Bartłomiej Nowak, www.marbex.pl



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

