



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



NCBR
Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

PROGRAM SZKOLENIA / WARSZTATU

realizowanego w ramach projektu LLL - DIALOG Z PRZYSZŁOŚCIĄ
współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego

NAZWA SZKOLENIA/ WARSZTATU	NARZĘDZIA KOMUNIKACJI W PRACY Z KLIENTEM
łączna liczba godzin	6 godzin szkolenia i 6 godzin certyfikacji
Data opracowania	03.06.2025 r.

Cele szkolenia/ warsztatu

1. Rozwój kompetencji komunikacyjnych uczestników.
2. Praktyczne zastosowanie narzędzi komunikacyjnych; różnorodne techniki komunikacyjne.
3. Poznanie narzędzi komunikacji online i offline.
4. Rozwijanie umiejętności aktywnego słuchania.
5. Zwiększenie efektywności dzięki komunikacji.
6. Nauka radzenia sobie z trudnymi klientami i konfliktami.
7. Zwiększenie pewności siebie w kontaktach z klientami.
8. Zrozumienie roli emocji w komunikacji z klientem.
9. Zachęcanie do refleksji nad własnym stylem komunikacji.

Efekty uczenia się osiągnięte w wyniku realizacji szkolenia/ warsztatu

1. Uczestnik zna zasady komunikacji interpersonalnej, w tym komunikację werbalną, niewerbalną i potrzebę asertywności oraz rozumie, jak te elementy wpływają na budowanie relacji z klientami.
2. Zna techniki aktywnego słuchania oraz rozumie ich znaczenie w efektywnej komunikacji z klientem.
3. Rozumie znaczenie personalizacji i regularnej komunikacji w budowaniu relacji z klientami.
4. Umie aktywnie słuchać klienta, stosując techniki parafrazowania, zadawania pytań i potwierdzania zrozumienia jego potrzeb.
5. Potrafi budować relacje z klientami poprzez personalizację komunikacji, odpowiednie reagowanie na potrzeby i systematyczne utrzymywanie kontaktu.
6. Jest świadomy znaczenia skutecznej komunikacji w pracy z klientami i dąży do ciągłego doskonalenia swoich umiejętności w tym zakresie.
7. Zachowuje się profesjonalnie w kontaktach z klientami, dbając o transparentność, zaufanie i empatię w każdej interakcji.
8. Jest gotowy do podejmowania wyzwań związanych z trudnymi sytuacjami z klientami, potrafi kontrolować emocje i efektywnie radzić sobie z konfliktem.
9. Wykazuje się odpowiedzialnością za budowanie relacji z klientami, inicjuje działania wspierające lojalność i zadowolenie klienta.
10. Przejawia elastyczność i umiejętność adaptacji w różnych sytuacjach komunikacyjnych, dostosowując swoje podejście do specyfiki klienta i kontekstu rozmowy.



**Wyższa
Szkoła
Biznesu**
w Gorzowie
Wielkopolskim



ZACHODNIA IZBA
PRZEMYSŁOWO-HANDLOWA



**WOJEWÓDZKI
ZAKŁAD
DOSKONALENIA
ZAWODOWEGO
W GORZOWIE WLKP.**



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



NCBR
Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

Treści programowe

1. Podstawy komunikacji interpersonalnej.
2. Zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej, aktywne słuchanie, asertywność, oraz znaczenie empatii w kontaktach z klientami.
3. Komunikacja wielokanałowa.
4. Techniki rozwiązywania trudnych sytuacji z klientami, deeskalacja napiętych sytuacji i asertywne reagowanie na trudne zachowania.
5. Budowanie relacji z klientem.
6. Strategia personalizacji, regularnej komunikacji i budowania lojalności klientów poprzez odpowiednie działania i dopasowaną komunikację.
7. Symulacje i gry interaktywne: ćwiczenia praktyczne i gry zespołowe, rozwijające umiejętności komunikacyjne, zarządzanie emocjami oraz podejmowanie decyzji w sytuacjach kontaktu z klientami.

Materiały dydaktyczne, literatura

Gra edukacyjna (nazwa, wydawnictwo): Thiagi Collection – Komunikacja, HR NINJA – (Di)Vision, Otwarte karty – Studio DINKSY, Mądrość Słów – GraSzkoleniowa.pl, TEAMWORK CARD GAMES – Artur Ścisłowski, Gra szkoleniowa FILM – GraSzkoleniowa.pl, Tower of Power – CDW, Małpi dzień – GraSzkoleniowa.pl, 3 kolory feedbacku – Montownia Sukcesu, , oraz aktywności autorskie – dobór w zależności od specyfiki grupy i procesu pracy.

Inne (jakie?): materiały autorskie jak: formularze, ilustracje, plannery, handouty itp.

Metody nauczania

X	ćwiczenia w parach/ grupach	X	dyskusja dydaktyczna
X	praca indywidualna	X	symulacje
X	case study	X	testy
X	prezentacja		



**Wyższa
Szkoła
Biznesu**
w Gorzowie
Wielkopolskim



ZACHODNIA IZBA
PRZEMYSŁOWO-HANDLOWA



**WOJEWÓDZKI
ZAKŁAD
DOSKONALENIA
ZAWODOWEGO
W GORZOWIE WLKP.**