

## PROGRAM SZKOLENIA / WARSZTATU

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

|                                       |                                                   |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>NAZWA<br/>SZKOLENIA/ WARSZTATU</b> | <b>OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA</b>                   |
| <b>łąćzna liczba godzin</b>           | <b>6 godzin szkolenia i 6 godzin certyfikacji</b> |
| <b>Data opracowania</b>               | 10.06.2025 r.                                     |

### Cele szkolenia/ warsztatu

1. Rozwinięcie kompetencji interpersonalnych w obsłudze klienta.
2. Wypracowanie skutecznych strategii radzenia sobie z trudnymi klientami.
3. Udoskonalenie technik komunikacji i rozwiązywania konfliktów.
4. Poznanie typologii trudnych klientów i rozumienie ich potrzeb.
5. Opanowanie umiejętności deeskalacji konfliktów.
6. Doskonalenie technik aktywnego słuchania i empatii w obsłudze.
7. Nabycie umiejętności zarządzania emocjami w stresujących sytuacjach.

### Efekty uczenia się osiągnięte w wyniku realizacji szkolenia/ warsztatu

1. Uczestnik zna typy trudnych klientów i rozumie przyczyny ich zachowań.
2. Zna podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej i techniki deeskalacji konfliktów.
3. Uczestnik potrafi stosować techniki aktywnego słuchania i empatii w relacjach z klientami.
4. Umie rozwiązywać konflikty, korzystając z negocjacji i dialogu.
5. Potrafi analizować sytuacje stresowe i dobrać odpowiednią strategię działania.
6. Uczestnik wykazuje się empatią i zrozumieniem wobec klientów w trudnych sytuacjach.
7. Jest świadomy własnych emocji i potrafi nimi zarządzać w stresujących sytuacjach.
8. Współpracuje z zespołem i dzieli się wiedzą w celu rozwiązania problemów klientów.

### Treści programowe

1. Typologia trudnych klientów – omówienie głównych grup (np. agresywni, milczący, roszczeniowi)
2. Omówienie ich motywacji.
3. Techniki komunikacji – aktywne słuchanie, parafrazowanie, zadawanie pytań otwartych.
4. Deeskalacja emocji – zarządzanie własnym stresem i uspokajanie klientów.
5. Rozwiązywanie konfliktów – analiza sytuacji, techniki negocjacyjne.
6. Studium przypadków – praktyczne ćwiczenia na przykładach z życia.

### Materiały dydaktyczne, literatura

Gra edukacyjna (nazwa, wydawnictwo): Fiszki, Checklista. Dobre praktyki – zestawienie z różnych organizacji

Inne (jakie?): materiały, kwestionariusze, ilustracje, fragmenty pism i komunikacji ze zbiorów własnych, handouty, scenki, fragmenty materiałów filmowych itp.



Fundusze Europejskie  
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



**NCBR**  
Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

| 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.**