



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Harmonogram szkolenia

Nazwa Beneficjenta: Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

Nazwa i numer projektu: „Doskonalenie kadr instytucji rynku pracy” nr FEWM.07.03-IP.01-0002/24

Nazwa szkolenia: „Praca z trudnym klientem”

Termin realizacji: 03.12.2025-04.12.2025

Miejsce realizacji zajęć: Hotel Anders ul. Spacerowa 2, 14-133 Stare Jabłonki

Trener/Wykładowca: Beata Krzywosz-Rynkiewicz

Data	Godzina realizacji zajęć od-do	Temat zajęć
I dzień zajęć		
03.12.2025	08.00 – 08.30	Otwarcie szkolenia i wprowadzenie: Powitanie uczestników, cele, efekty kształcenia i kontrakt
03.12.2025	08.30 – 10.00	Wprowadzenie do tematyki trudnych klientów: - Różnica między „trudnym klientem” a „trudną sytuacją z klientem. Relacja pracownik - klient jako bariera i szansa w porozumieniu z klientem: - Trudny klient, czyli kto – typy osobowości i ich wykorzystanie w mapowaniu i tworzeniu strategii współpracy z trudnym klientem.
03.12.2025	10.00 – 10.15	<i>Przerwa</i>
03.12.2025	10.15 – 11.45	Relacja pracownik - klient jako bariera i szansa w porozumieniu z klientem: Trudny klient, czyli kto – typy osobowości i ich wykorzystanie w mapowaniu i tworzeniu strategii współpracy z trudnym klientem.
03.12.2025	11.45 - 12.00	<i>Przerwa</i>
03.12.2025	12.00 – 13.30	Działania prewencyjne – lepiej zapobiegać niż leczyć. Analiza potrzeb klienta i budowanie zaufania.
03.12.2025	13.30 – 14.30	<i>Przerwa obiadowa</i>
03.12.2025	14.40 - 16.00	Szansa na współpracę - Obiekcje, zastrzeżenia, wątpliwości Klienta – metody pokonywania.
II dzień zajęć		
04.12.2025	08.00 – 09.30	Sytuacje trudne: Konflikt w relacji z klientem.
04.12.2025	09.30 – 09.40	<i>Przerwa</i>
04.12.2025	09.40 – 11.10	Radzenie sobie z trudnościami: komunikat „JA” i asertywna odmowa, precyzyjne wyrażanie stanowiska.
04.12.2025	11.10 – 11.20	<i>Przerwa</i>
04.12.2025	11.20 – 12.50	Radzenie sobie z trudnościami: rola przekonań i nastawienia.
04.12.2025	12.50 – 13.30	<i>Przerwa obiadowa</i>



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



04.12.2025	13.30 – 15.00	Radzenie sobie z trudnościami: emocje i stres w trudnej sytuacji.
04.12.2025	15.00 – 16.00	Walidacja kompetencji