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: 26.11.2026-27.11.2026

Miejsce realizacji zajęć: Hotel Star-Dadaj Resort & Spa

Trener/Wykładowca: Anna Chojnacka - Baranik

Data	Godzina realizacji zajęć od-do	Temat zajęć
I dzień zajęć		
26.11.2026	08.00 – 08.30	Otwarcie szkolenia i wprowadzenie: • Powitanie uczestników, cele, efekty kształcenia i kontrakt
26.11.2026	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.
26.11.2026	*10.00 – 10.15*	*Przerwa*
26.11.2026	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.
26.11.2026	*11.45 - 12.00*	*Przerwa*
26.11.2026	12.00 – 13.30	Działania prewencyjne – lepiej zapobiegać niż leczyć. Analiza potrzeb klienta i budowanie zaufania.
26.11.2026	*13.30 – 14.30*	*Przerwa obiadowa*
26.11.2026	14.40 - 16.00	Szansa na współpracę - Obiekcje, zastrzeżenia, wątpliwości Klienta – metody pokonywania.
II dzień zajęć		
27.11.2026	08.00 – 09.30	Sytuacje trudne: Konflikt w relacji z klientem.
27.11.2026	*09.30 – 09.40*	*Przerwa*
27.11.2026	09.40 – 11.10	Radzenie sobie z trudnościami: komunikat „JA" i asertywna odmowa, precyzyjne wyrażanie stanowiska.
27.11.2026	*11.10 – 11.20*	*Przerwa*
27.11.2026	11.20 – 12.50	Radzenie sobie z trudnościami: rola przekonań i nastawienia.
27.11.2026	*12.50 – 13.30*	*Przerwa obiadowa*

27.11.2026	13.30 – 15.00	Radzenie sobie z trudnościami: emocje i stres w trudnej sytuacji.
27.11.2026	15.00 – 16.00	Walidacja kompetencji