



FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA EXACT COACHING & BUSINESS

TEMAT SZKOLENIA

ASERTYWNOŚĆ W PRACY I BIZNESIE

NVC - OBRONA GRANIC - TRUDNE ROZMOWY

ASERTYWNOŚĆ W PRACY I BIZNESIE

EXACT COACHING & BUSINESS Ewa Kryszkiewicz
FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA, PROJEKTY
Psychologia Biznesu, Mentoring, Warsztaty Rozwoju, Consulting; Biuro: 90-255 Łódź, ul. P.O.W 16, lok. 1/3,

biuro@exact-cb.com; <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237

OPIS SZKOLENIA

Szkolenie **Asertywność w pracy i biznesie** to praktyczny program rozwojowy dla zespołów sprzedaży i obsługi klienta, którzy na co dzień funkcjonują w sytuacjach presji, oczekiwań klientów, negocjacji oraz trudnych rozmów.

Program koncentruje się na budowaniu **postawy asertywnej**, która pozwala jasno komunikować swoje stanowisko, potrzeby i granice – bez agresji, uległości czy eskalacji konfliktów. Uczestnicy uczą się, jak mówić „nie” w sposób profesjonalny, reagować na trudne zachowania klientów oraz prowadzić rozmowy wymagające stanowczości i empatii.

Szkolenie pokazuje, jak asertywność bezpośrednio wpływa na **profesjonalny wizerunek, jakość relacji z klientami oraz redukcję napięć i konfliktów** w pracy sprzedażowej i obsługowej.

GRUPA DOCELOWA

- Zespoły sprzedaży
- Pracownicy obsługi klienta
- Handlowcy i doradcy klienta
- Key Account managerowie
- Liderzy zespołów sprzedażowych i obsługowych

CELE SZKOLENIA

- © Rozwój umiejętności asertywnej komunikacji
- © Skuteczna obrona granic w relacjach biznesowych
- © Lepsze radzenie sobie z trudnymi klientami i sytuacjami
- © Ograniczenie eskalacji konfliktów i napięć
- © Wzmocnienie profesjonalizmu i pewności siebie

MODUŁY SZKOLENIOWE (SZCZEGÓŁOWY ZAKRES)

Moduł 1. Asertywność w relacjach zawodowych

- Czym jest asertywność, a czym nie jest
- Postawa uległa, agresywna i asertywna – różnice i konsekwencje

EXACT COACHING & BUSINESS Ewa Kryszkiewicz
FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA, PROJEKTY

Psychologia Biznesu, Mentoring, Warsztaty Rozwoju, Consulting; Biuro: 90-255 Łódź, ul. P.O.W 16, lok. 1/3,

biuro@exact-cb.com; <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237

- Znaczenie asertywności w sprzedaży i obsłudze klienta
- Wpływ asertywności na relacje i wyniki

Moduł 2. Komunikacja asertywna i NVC

- Podstawy komunikacji bez przemocy (NVC)
- Wyrażanie faktów, emocji i potrzeb
- Formułowanie jasnych i czytelnych komunikatów
- Unikanie ocen, oskarżeń i defensywności

Moduł 3. Obrona granic w pracy i biznesie

- Rozpoznawanie naruszania granic
- Asertywne mówienie „nie”
- Reagowanie na presję, manipulację i nadmierne oczekiwania
- Zachowanie profesjonalizmu w trudnych sytuacjach

Moduł 4. Trudne rozmowy z klientem

- Rozmowy w sytuacjach reklamacyjnych i konfliktowych
- Reagowanie na emocje, złość i frustrację klienta
- Asertywność w sytuacjach odmowy lub ograniczeń
- Budowanie porozumienia mimo różnicy interesów

Moduł 5. Asertywność jako element jakości obsługi

- Asertywność a budowanie zaufania klienta
- Długofalowe relacje zamiast „gaszenia pożarów”
- Wzmacnianie odpowiedzialności i dojrzałości komunikacyjnej
- Asertywność jako standard profesjonalnej obsługi

JAK PRACUJEMY

Nasze szkolenia opieramy na **szerokim, praktycznym doświadczeniu**, zdobytym dzięki **wieloletniej współpracy z zespołami sprzedaży i obsługi klienta** w różnych branżach.

EXACT COACHING & BUSINESS Ewa Kryszkiewicz
FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA, PROJEKTY
Psychologia Biznesu, Mentoring, Warsztaty Rozwoju, Consulting; Biuro: 90-255 Łódź, ul. P.O.W 16, lok. 1/3,

biuro@exact-cb.com; <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237

Dzięki temu:

- Pracujemy na realnych sytuacjach z kontaktu z klientem
- Skupiamy się na rozwiązaniach możliwych do zastosowania „od jutra”
- Uczymy asertywności, która działa w praktyce, a nie tylko w teorii

W toku tej współpracy **wypracowaliśmy autorskie, sprawdzone narzędzia efektywności**, które wspierają:

Profesjonalną komunikację z klientami

Redukcję napięć i konfliktów

Pewność siebie w trudnych rozmowach

Skuteczność w pracy i codziennych relacjach biznesowych

METODY PRACY

- Warsztaty interaktywne i ćwiczenia praktyczne
- Symulacje rozmów z klientami
- Praca na rzeczywistych przypadkach uczestników
- Ćwiczenia komunikacyjne i scenki sytuacyjne
- Moderowane dyskusje i informacja zwrotna

KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI (ROI)

- **Mniej eskalacji konfliktów i reklamacji**
- **Bardziej profesjonalna obsługa klienta**
- Większa pewność i samodzielność pracowników
- Lepsze relacje z klientami

- Wzmocnienie wizerunku firmy

FORMA I CZAS TRWANIA

- Szkolenie stacjonarne lub online
- Rekomendowany czas trwania: **1 dzień lub 2 w wersji rozszerzonej**
- Możliwość rozszerzenia o warsztaty wdrożeniowe

EXACT COACHING & BUSINESS Ewa Kryszkiewicz
FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA, PROJEKTY

Psychologia Biznesu, Mentoring, Warsztaty Rozwoju, Consulting; Biuro: 90-255 Łódź, ul. P.O.W 16, lok. 1/3,

biuro@exact-cb.com; <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237

zapraszamy do udziału

Jeśli chcesz:

- Wzmocnić asertywność zespołów sprzedaży i obsługi klienta,
- Poprawić jakość trudnych rozmów,
- Ograniczyć konflikty i napięcia w relacjach z klientami

Zapraszamy do zapisania się na szkolenie „Asertywność w pracy i biznesie”.

Program może zostać **dopasowany do specyfiki branży, klientów, branży oraz kanałów kontaktu.**

DOŁĄCZ DO AKADEMII ROZWOJU EXACT COACHING & BUSINESS I PRACUJ NA PRAKTYCZNYCH ROZWIĄZANIACH PRZYNOSZĄCYCH REALNE EFEKTY I WYNIKI.

biuro@exact-cb.com; <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237