



# Skuteczna komunikacja

## >>> z klientem

Decydują o tym, jak klient  
postrzega Twoją firmę...



Na czym polega  
skuteczna komunikacja

Mogą pomóc Ci zbudować  
pożądany wizerunek firmy  
lub go zrujnować...



Jak pokonywać bariery  
komunikacyjne?

Wpływają na sprzedaż  
produktów i usług...



Jak nawiązać relacje z  
klientem?

Pomagają rozwiązać kryzys  
lub go zaogniają...



Jak uniknąć najczęściej  
popętnianych błędów?

... PRACOWNICY DZIAŁU  
OBSŁUGI KLIENTA



Jak rozwiązywać  
konflikty z trudnym  
klientem?

---

*Interaktywna formuła spotkania i ograniczona liczba uczestników są gwarancją zdobycia wiedzy oraz umiejętności w zakresie zdobywania kompetencji komunikacyjnych.*

---



Aktualne potrzeby rynku oraz wzrastające oczekiwania klientów wymagają stałej poprawy efektywności procesów komunikacyjnych.

Aby nawiązać optymalne relacje z klientem, niezbędne są:

- >>> poznanie zasad skutecznej komunikacji,
- >>> zdobycie umiejętności prowadzenia dialogu z różnymi klientami
- >>> nauczenie się asertywnego przekazywania komunikatów w dialogu z trudnym klientem.

---

*Tylko u nas będziesz mieć też możliwość udziału w sesji ćwiczeniowej, która pozwoli Ci wejść w rolę klienta, sprzedawcy i pracownika obsługi, dzięki temu jeszcze lepiej będziesz sobie radził w codziennej praktyce.*

---

- >>> dyskusje
- >>> prezentacja
- >>> symulacje grupowe
- >>> ćwiczenia
- >>> filmy

W czasie szkolenia przeprowadzone zostaną symulacje, w czasie których, nauczysz się, w jaki sposób prowadzić rozmowę z trudnym klientem oraz rozwijać w sobie zachowania asertywne.

Doświadczeni szkoleniowcy:

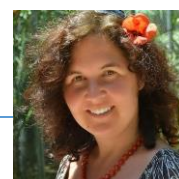
- >>> pokażą, jak skutecznie komunikować określone treści
- >>> wyjaśnią strategię manipulacji i metody obrony przed nimi
- >>> nauczą Cię jak nawiązać relacje z klientem, a także jak unikać błędów komunikacyjnych.

---

*Jeśli odpowiadasz za obsługę klienta swojej firmie lub jesteś managerem działu obsługi klienta, nie może zabraknąć Cię na tych warsztatach!*

---

Patrycja Bukowska, organizator,  
prezes Pressto Sp. z o.o.



## PROGRAM

Szczegółowy zakres programu ustalamy po zapoznaniu się ze specyfiką branży i potrzebami uczestników szkolenia. W związku z tym poniższy program może ulec nieznacznym modyfikacjom.

MODUŁ I            **Podstawy skutecznej komunikacji**

MODUŁ II           **Relacje z klientem**

MODUŁ III          **Sytuacje konfliktowe**

W programie między innymi:

- >>> techniki skutecznej komunikacji
- >>> 12 barier komunikacyjnych i sposoby ich pokonywania
- >>> nawiązanie i utrzymanie relacji z klientem
- >>> podstawowa organizacja rozmowy z klientem
- >>> odpowiadanie na potrzeby klienta biznesowego i indywidualnego
- >>> komunikacja z trudnym klientem
- >>> procedura rozwiązywania konfliktów
- >>> strategie manipulacji i metody obrony przed nimi
- >>> asertywne nawyki komunikacyjne

## TRENERZY

### MAGDALENIA WRÓBEL

Teatrolog, językoznawca, redaktor, szkoleniowiec; absolwentka Uniwersytetu Jagiellońskiego, a także stypendystka Uniwersytetu Stendhala w Grenoble we Francja, gdzie uzyskała tytuł *maitrise lettres modernes* (magister literatury nowożytnej).

Ekspert z zakresu zasad komunikacji, metod prezentacji i wystąpień publicznych. Wykorzystując swoją wiedzę i zdobyte doświadczenie teatralne, realizuje szkolenia dla biznesu, administracji oraz osób prywatnych. Prowadzi także warsztaty z zakresu kultury języka. Wykłada historię literatury i teatru.

Jest współorganizatorem szkoleń wyjazdowych, imprez plenerowych, spotkań, wyjazdów integracyjnych. Organizuje spektakle teatralne i kabaretowe.

Posiada również wieloletnie doświadczenie korporacyjne, które zdobywała w działach HR, sprzedaży i obsługi klienta.

Od dziesięciu lat pracuje także jako redaktor i korektor. Specjalizuje się w publikacjach z zakresu pedagogiki i metodologii szkoleń. Pisze artykuły poświęcone teatrowi.

### PATRYCJA BUKOWSKA

Dziennikarz, redaktor, korektor, szkoleniowiec. Jest założycielem firmy Studio Editorial, jedynej w Polsce firmy edytorskiej specjalizującej się w korekcie tekstów prawnych, finansowych, ekonomicznych (od 2013 roku jest to marka spółki Pressto Sp. z o.o., której jest prezesem).

W branży edytorskiej od 18 lat – od 10 lat specjalizuje się w korekcie tekstów prawnych, finansowych, ekonomicznych. Obsługuje największe na rynku banki, towarzystwa ubezpieczeniowe, prywatne i państwowe przedsiębiorstwa, międzynarodowe koncerny, a także spółki notowane na polskiej giełdzie.

Prowadzi również szkolenia z zakresu poprawności językowej tekstów finansowych i prawnych, a także kultury języka i zasad skutecznej komunikacji. Nadzoruje merytorycznie materiały szkoleniowe tworzone przez pozostałych trenerów. Osobiście opracowuje programy na bazie zamówionych przez klienta propozycji programowych.

Od 2011 roku Członek Zarządu i rzecznik prasowy Fundacji Kultury Języka Polskiego DOBRZE POWIEDZIANE.





# FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

## TERMIN I MIEJSCE WYDARZENIA

17 czerwca 2016 r., Kraków

nazwa firmy/osoba fizyczna: ..... NIP: .....  
ulica, nr domu, nr lokalu: ..... miejscowość/kod pocztowy: .....  
telefon: ..... e-mail: .....

- Wyrażam zgodę na przesyłanie przez Pressto Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Obozowa 50b/40 na udostępniony przeze mnie adres poczty elektronicznej i numer telefonu informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 Nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w tym adresu poczty elektronicznej i telefonu, Pressto Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Obozowa 50b/40 oraz partnerom wydarzeń w celu marketingu bezpośredniego ich produktów lub usług oraz w celu przesyłania informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 Nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe umieszczone zostają w bazie danych administratora danych tj. Pressto Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Obozowa 50b/40 i zgodnie z treścią art. 23 ust. 1 pkt. 3 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 883 ze zm.) i mogą być przetwarzane w celu wykonania zawartej ze mną umowy oraz w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że podanie przeze mnie danych jest dobrowolne i przysługuje mi prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz usunięcia z bazy.

## DANE UCZESTNIKA/UCZESTNIKÓW

imię i nazwisko: ..... stanowisko: .....  
e-mail: ..... telefon: .....

imię i nazwisko: ..... stanowisko: .....  
e-mail: ..... telefon: .....

imię i nazwisko: ..... stanowisko: .....  
e-mail: ..... telefon: .....

## PROSIMY O ZAZNACZENIE WŁAŚCIWEJ OPCJI

- 900 zł/os. + 23% VAT przy zgłoszeniu do 29 maja 2016 r.  
Cena obejmuje: udział w dwudniowych warsztatach, materiały, lunch, przerwy kawowe.
- 1150 zł/os. + 23% VAT przy zgłoszeniu po 29 maja 2016 r.  
Cena obejmuje: diagnozę potrzeb szkoleniowych, przygotowanie, programu szkoleń i potrzebnych materiałów, przeprowadzenie szkolenia, przerwy kawowe, obiad, zaświadczenie o ukończeniu szkolenia, konsultacje indywidualne po zakończeniu szkolenia, ewaluację, opiekę organizatorską.

UWAGI/KOD PROMOCYJNY .....

## WARUNKI ZGŁOSZENIA

- Warunkiem zgłoszenia udziału w usłudze edukacyjnej jest przesłanie wypełnionego formularza rejestracyjnego na stronie [www.editorial.pl/szkolenia](http://www.editorial.pl/szkolenia), ewentualnie zeskanowanej wersji niniejszego formularza e-mailem pod adres [szkolenia@editorial.pl](mailto:szkolenia@editorial.pl) (dalej „Zgłoszenie”) oraz otrzymanie e-mailowego potwierdzenia o uczestnictwie w usłudze edukacyjnej.
- Przesłane Uczestnikowi przez Organizatora potwierdzenie Zgłoszenia równoznaczne jest z zawarciem umowy o świadczenie usługi edukacyjnej, stanowi warunek dopuszczenia do usługi edukacyjnej oraz podstawę do obciążenia Uczestnika opłatą za usługę.
- Wpłaty należy dokonać w terminie 7 (siedmiu) dni od daty otrzymania wezwania do dokonania płatności za udział w usłudze edukacyjnej, nie później jednak niż 2 (dwa) dni przed jej rozpoczęciem. Wpłaty należy dokonać na rachunek Pressto Sp. z o.o. w BZ WBK, numer rachunku: 57 1090 2590 0000 0001 3239 5435. Niedokonanie wpłaty w wskazanym terminie nie jest jednoznaczne z rezygnacją Uczestnika z udziału w usłudze edukacyjnej.
- Uczestnik jest uprawniony do rezygnacji z usługi edukacyjnej na następujących zasadach:
  - rezygnacja winna zostać złożona na piśmie i przesłana Organizatorowi w trybie wskazanym w ust. 1;
  - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie co najmniej 21 (dwudziestu jeden) dni przed jej rozpoczęciem Organizator obciąża Uczestnika opłatą administracyjną w wysokości 400 zł +23% VAT;
  - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie krótszym niż 21 (dwadzieścia jeden) dni przed jej rozpoczęciem, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku nieodwołania zgłoszenia uczestnictwa oraz niewzięcia udziału w wydarzeniu, zgłaszający Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku gdyby usługa edukacyjna nie odbyła się z powodów niezależnych od Organizatora, Uczestnikowi zostanie zaproponowany, według uznania Organizatora, udział w usłudze edukacyjnej w innym terminie lub w ciągu 14 dni roboczych zostanie zwrócona pełna kwota wpłaty.
- Organizator zastrzega sobie prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej osoby powiązanej w jakimkolwiek charakterze z podmiotem konkurencyjnym dla współorganizatora usługi edukacyjnej wskazanego w programie. W przypadku ujawnienia powyższych okoliczności po dokonaniu wpłaty za uczestnictwo w usłudze edukacyjnej, pełna kwota wpłaty zostanie zwrócona w ciągu 14 dni roboczych. Organizator zastrzega sobie także prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej bez podawania przyczyny.
- Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją niniejszych warunków oraz akceptacją warunków Regulaminu i upoważnieniem Organizatora do wystawienia faktury VAT bez składania podpisu przez Uczestnika albo osobę upoważnioną ze strony zgłaszającego Uczestnika.
- Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian dot. programu, prelegentów oraz do odwołania wydarzenia.

.....  
miejscowość, data i podpis