

We Make You Grow!

Nasza wiedza wspiera Twój biznes.



Polska Izba Firm
Szkoleniowych



Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych

ZESKANUJ I SPRAWDŹ



SZKOLENIA OTWARTE

Firma szkoleniowa Human Skills

Trudne rozmowy z pracownikami

Naucz się prowadzić rozmowy korygujące, egzekwować ustalenia i budować plany naprawcze — bez utraty autorytetu i bez niekończących się negocjacji z pracownikiem.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

Strona | 1

DLACZEGO HUMAN SKILLS?

Od kilkunastu lat wspieramy w rozwoju Klientów B2B oraz B2C organizując szkolenia, warsztaty, kursy, czy indywidualne konsultacje. To ogromne doświadczenie i ciągła otwartość na zmiany sprawia, że co roku przechodzimy audyt oraz certyfikację

DEKRA Certification, będąc w gronie najlepszych firm szkoleniowych w Polsce. Należymy do **Polskiej Izby Firm Szkoleniowych** działając zgodnie ze **Standarami Usług Szkoleniowych SUS**. Co roku aktualizujemy nasze usługi w **Rejestrze Instytucji Szkoleniowych RIS**. Współpracujemy z **Krajowym Funduszem Szkoleniowych KFS** oraz **Bazą Usług Szkoleniowych BUR**.

TU ZAPŁACISZ KARTĄ



Nasze logo to **cztery postaci, pomiędzy którymi powstaje kształt puzzla** – kluczowego elementu w budowaniu spójnej całości. Ten symbol ma dla nas ogromne znaczenie, bo prezentuje jednocześnie **siłę indywidualności**, jak i **zespołowy potencjał**. Jako firma szkoleniowo-doradcza dostarczamy sprawdzone i skuteczne usługi rozwojowe, mając zawsze na uwadze najwyższe standardy branży szkoleniowej oraz **indywidualne potrzeby naszych Klientów**. U nas każdy Klient oraz Uczestnik znajdzie przestrzeń, **by wzmacniać swoje kompetencje w zgodzie z własnym stylem działania**. Prowadzimy również projekt [Sukces Kobiety Biznesu](#).

Motywy przewodnim naszej firmy są **4 energie** znane z wielu narzędzi diagnostycznych, jakimi dysponujemy: **Extended DISC, Insights Discovery, FRIS, Maxi DISC, kolory osobowości czy test kolorów Hartmana**. To za pomocą tych narzędzi nasi Klienci **odkrywają swoje mocne strony, wyjątkowe talenty oraz obszary do wzmocnienia**.

- **Energia Czerwona**, bo liczy się nastawienie na **cel** oraz **efekty** naszych Klientów.
- **Energia Niebieska**, bo działamy zawsze w oparciu o **wiedzę** i sprawdzone merytoryczne rozwiązania.
- **Energia Zielona**, bo stawiamy na **zespół**, który pracuje z pasją.
- **Energia Żółta**, bo czerpiemy **inspiracje** z globalnych trendów i innowacji.

Podstawą skuteczności naszych działań szkoleniowych jest nie tylko zaufanie Klientów poparte licznymi [referencjami](#), [wyróżnieniami ekspertów](#), lecz także wewnętrzny system oceny oparty m.in. o **Model Kirkpatricka** – bo liczą się rezultaty.

Do powstania naszego hasła przewodniego: **„We Make You Grow”** zainspirowali nas nasi Klienci i historia każdego, wspólnie wypracowanego sukcesu. Realizujemy projekty rozwojowe tak, **aby przełożyć „Make” na „Grow”**, stale weryfikując propozycje w ramach katalogu naszych usług o najskuteczniejsze i niezawodne rozwiązania.

POZYSKAJ DOFINANSOWANIE DO SZKOLEŃ

[KFS: SPRAWDŹ LINK](#)

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.



Human Skills

We Make You Grow

OPIS SZKOLENIA

Znasz to? „Dlaczego znowu ja?”, „Co ja z tego będę miał?”, „Nie mam czasu na takie zadania”, „To zarząd wymyślił, nie ja”. Jeżeli menedżer zbyt długo odkłada reakcję na takie sygnały, problem nie znika — rośnie tylko koszt jego rozwiązania.

Bycie liderem oznacza momenty, w których trzeba powiedzieć pracownikowi coś, czego ten nie chce usłyszeć. Trudność nie polega na tym, co powiedzieć, ale na tym, jak przeprowadzić rozmowę tak, by zachować jednocześnie stanowczość, szacunek i odpowiedzialność za standard.

Podczas szkolenia nauczysz się dobierać właściwy poziom reakcji do sytuacji, prowadzić rozmowę korygującą według sprawdzonego schematu 5 kroków, budować z pracownikiem konkretny plan naprawczy i konsekwentnie egzekwować to, co zostało ustalone. Przećwiczysz to na realnej sytuacji z własnej pracy i wyjdiesz ze szkolenia z gotowym scenariuszem rozmowy, którą do tej pory odkładałeś/aś.

Zapisz się na szkolenie „Trudne rozmowy z pracownikami” i naucz się prowadzić rozmowy korygujące, egzekwować ustalenia i budować plany naprawcze — bez utraty autorytetu i bez niekończących się negocjacji z pracownikiem.

DLA KOGO TO SZKOLENIE BĘDZIE IDEALNE?

- **Dla nowego menedżera**, który awansował w gronie własnego zespołu i szuka sposobu na przeprowadzenie pierwszej trudnej rozmowy z kimś, kto wczoraj był kolegą.
- **Dla doświadczonego lidera**, który zauważa, że coraz częściej odkłada reakcję na powtarzające się problemy i przez to traci autorytet.
- **Dla menedżera**, który musi zakomunikować i wyegzekwować decyzję zarządu, z którą sam się nie do końca zgadza, bez odcinania się od firmy.
- **Dla kierownika zespołu**, który chce zamienić chaotyczne „rozmowy wychowawcze” na uporządkowany proces z jasnym planem naprawczym.
- **Dla lidera, który szuka konkretnych narzędzi** — schematu 5 kroków, PLANU 3×3, algorytmu stopniowania reakcji — a nie ogólnych porad o asertywności.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

Strona | 3

W JAKICH WYZWANIACH POMOŻE CI TO SZKOLENIE?

- **Pracownik mówi „Dlaczego znowu ja? Ciągłe tylko ja dostaję zadania”** – a Ty nie wiesz, jak odpowiedzieć bez wchodzenia w niekończącą się dyskusję? Nauczysz się przekierowywać takie rozmowy z narzekania na konkretne rozwiązanie.
- **Słyszysz „Co ja z tego będę miał?” i czujesz, że każda decyzja musi być negocjowana od nowa?** Poznasz sposób komunikowania oczekiwań, który nie zostawia miejsca na targowanie się.
- **Musisz przekazać zespołowi decyzję, z którą sam się nie zgadzasz** („To zarząd wymyślił, nie ja”)? Nauczysz się egzekwować ustalenia bez odcinania się od firmy i bez utraty wiarygodności.
- **Awansowałeś/aś w gronie własnego zespołu i nie wiesz, jak rozmawiać z kimś, kto wczoraj był kolegą, a dziś Ci podlega?** Przećwiczysz, jak na nowo ustawić granicę między relacją koleżeńską a relacją przełożony–pracownik.
- **Nie wiesz, kiedy sprawa przestaje być tematem na rozmowę menedżerską, a kiedy powinna trafić do HR?** Poznasz algorytm stopniowania reakcji lidera i zasady dokumentowania ustaleń.
- **Boisz się, że stanowczość zostanie odebrana jako agresja, a empatia – jako pobłażliwość?** Nauczysz się rozpoznawać obie pułapki i budować autorytet oparty na konsekwencji, nie na dominacji.
- **Odkładasz jedną konkretną rozmowę, bo nie wiesz, jak ją zacząć?** Wykorzystasz szkolenie, by przygotować i przeprowadzić właśnie tę rozmowę – na bazie realnej sytuacji z Twojej pracy.
- **Rozmawiasz z pracownikiem o tym samym problemie już trzeci raz i nic się nie zmienia?** Poznasz metodę PLAN 3×3, dzięki której zamienisz ogólne ustalenia w konkretny plan naprawczy z jasnymi krokami i terminami – taki, którego pracownik faktycznie się trzyma.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

Strona | 4

KORZYŚCI DLA CIEBIE I DLA FIRMY

- Będziesz wiedzieć, **kiedy reagować i jak dobrać poziom reakcji** do konkretnej sytuacji.
- Zyskasz **większą pewność siebie** w rozmowach, których do tej pory unikałeś/aś.
- Nauczysz się **mówić jasno o oczekiwaniach, granicach i konsekwencjach**.
- Lepiej poradzisz sobie z **oporem, narzekaniem, wymówkami** i próbami przeczucia odpowiedzialności.
- Będziesz wiedzieć, **co zapisać po rozmowie** i kiedy sprawa powinna trafić do HR.
- Otrzymasz trzy gotowe narzędzia menedżerskie – **schemat 5 kroków, PLAN 3×3** i algorytm stopniowania reakcji.
- Przećwiczysz **własną trudną rozmowę** i otrzymasz informację zwrotną od trenera.
- **Większa konsekwencja menedżerów** w reagowaniu na niepożądane zachowania i niewykonane ustalenia.
- **Szybsze przechodzenie od diagnozowania problemu do rozwiązania** i odpowiedzialności pracownika.
- **Jaśniejsze standardy współpracy** i większa przewidywalność działań menedżerskich.
- **Mniejsze ryzyko formalne** dzięki spójnemu dokumentowaniu ustaleń i wcześniejszemu włączaniu HR.
- **Ograniczenie kosztów** wynikających z odkładania trudnych rozmów i powtarzających się problemów.
- **Wzmacnianie kultury odpowiedzialności**, w której problemy są nazywane i rozwiązywane, a nie omijane.
- Zwiększysz **atrakcyjność swojej organizacji** poprzez pracę nad standardami obsługi posprzedażowej, które wyróżnią Twoją organizację w konkurencyjnym otoczeniu.
- Twoja firma **ograniczy straty** wynikające z niewłaściwego zarządzania reklamacjami, dzięki wdrożeniu w praktyce standardów reagowania i pracy z typologią zastrzeżeń.
- Organizacja **zmniejszy liczbę eskalacji i negatywnych opinii**, ponieważ pracownik nauczy się obniżać napięcie już w pierwszych minutach rozmowy reklamacyjnej.



Human Skills

We Make You Grow

CELE SZKOLENIA:

Szkolenie „Trudne rozmowy z pracownikami” to przede wszystkim **praca warsztatowa oparta na realnych sytuacjach uczestników** – na tydzień przed szkoleniem każdy z Was opisuje jedną sytuację ze swojej pracy, na której będziemy pracować w module V – oraz na **ćwiczeniach i symulacjach przygotowanych przez trenera**. Rekomendowana proporcja to 20% wiedzy i 80% praktyki. Szkolenie jest prowadzone zgodnie z **cyklem Kolba oraz metodą ABL** (Activity Based Learning), a jego główne cele to:

- Dobierzesz właściwy poziom reakcji menedżerskiej do sytuacji.
- Przeprowadzisz rozmowę korygującą według schematu 5 kroków.
- Zbudujesz z pracownikiem plan naprawczy metodą PLAN 3×3.
- Wyegzekwujesz ustalenia i wzmocnisz autorytet oparty na konsekwencji.

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM SZKOLENIA „PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA I BUDOWANIE DŁUGOTRWAŁYCH RELACJI”

Moduł I. Źródła autorytetu

Z czego wynika Twój wpływ?

- Autorytet formalny i nieformalny – z czego pracownik uznaje lidera za wiarygodnego i wartego słuchania.
- „Byłem kolegą, jestem przełożonym” – jak ustawić na nowo granicę między relacją koleżeńską a relacją szef–pracownik.
- Pułapki lidera: pobłażliwość mylona z empatią oraz agresja mylona ze stanowczością.
- Jak nie oddawać odpowiedzialności za decyzje i standardy.
- Kapitał na trudną rozmowę – dlaczego to, co robisz na co dzień, decyduje o tym, jak zostanie przyjęta korekta.
- Obawa przed odejściem pracownika – jak zachować standardy w sytuacji ograniczonej dostępności kandydatów.
- Zarządzanie własnymi emocjami przed i w trakcie trudnej rozmowy.

Ćwiczenie: „Mój kapitał autorytetu” – diagnoza własnych źródeł wpływu i obszarów wymagających wzmocnienia.



Moduł II. Opór pracownika

Jak reagować, gdy słyszysz „ale ja nie chcę”

- Typologia oporu: „nie chcę”, „nie mogę”, „nie umiem”, „nie mam czasu”, „to nie ma sensu”.
- Jak odróżnić rzeczywistą przeszkodę od unikania odpowiedzialności.
- Jak reagować na narzekanie i przekierować rozmowę z problemu na rozwiązanie.
- Jak nie wchodzić w pętlę „tak, ale...” i wielokrotne uzasadnianie tej samej decyzji.
- „Przecież to zarząd wymyślił” – jak zakomunikować i wyegzekwować decyzję, na którą sam nie miałeś wpływu, nie odcinając się przy tym od firmy.
- Jak reagować na kwestionowanie decyzji i roszczeniowość.
- Rozmowy w środowisku hybrydowym i zdalnym – jak zachować jasność ustaleń i odpowiedzialność.

Case lab: Trening reakcji na 5 typowych komunikatów oporu, m.in. „Co ja z tego będę miał?”, „Dlaczego znowu ja?”, „To zarząd wymyślił, nie ja”.

Moduł III. Od problemu do rozwiązania

Fakty, odpowiedzialność i plan naprawczy

- Oddzielanie faktów od interpretacji – rozmowa o zachowaniu bez oceniania człowieka.
- Problem kompetencyjny czy problem postawy? Jak szybko postawić właściwą diagnozę.
- Jak formułować oczekiwania, aby były jasne i możliwe do zweryfikowania.
- Jak angażować pracownika w szukanie rozwiązania bez oddawania mu odpowiedzialności.
- PLAN 3×3: Co dokładnie? Do kiedy? Po czym poznamy sukces?
- Monitorowanie ustaleń i reakcja, gdy poprawa nie następuje.

Schemat 5 kroków – struktura pojedynczej rozmowy:

1. Otwarcie – po co rozmawiamy i dlaczego teraz.
2. Fakty – konkretne zachowanie, bez uogólnień i ocen.
3. Wpływ – co to zmienia dla zespołu, klienta, wyniku.
4. Oczekiwanie – co ma być inaczej i do kiedy.
5. Ustalenie i zamknięcie – potwierdzenie, zapis, kolejny krok.

Warsztat: Uczestnicy przygotowują plan naprawczy dla realnego przypadku ze swojej pracy.



Moduł IV. Algorytm stopniowania reakcji lidera

Kiedy i jak mocno reagować?

- Kiedy reagować, a kiedy odpuścić? Jak ocenić wagę i powtarzalność problemu.
- Jak zapowiadać konsekwencje, których naprawdę jesteśmy gotowi dotrzymać.
- Jak zachować spójność między komunikatem, decyzją i działaniem.
- Dokumentowanie ustaleń – co zapisać, w jakiej formie i po co (notatka, podsumowanie mailowe do pracownika).
- Kiedy włączyć HR – gdzie kończy się rozmowa menedżerska, a zaczyna procedura.

Krok 1 Rozmowa o problemie – fakty, diagnoza i oczekiwania.

Krok 2 Rozmowa korygująca + zapowiedź konsekwencji – jasna granica i dalsze kroki.

Krok 3 Rozmowa egzekwująca + zastosowanie konsekwencji – spójność i odpowiedzialność.

Krok 4 Rozmowa o zakończeniu współpracy – domknięcie algorytmu, poza zakresem tego szkolenia. Omawiamy go tylko jako punkt na mapie – żebyś wiedział/a, dokąd algorytm prowadzi i w którym momencie sprawa przestaje być rozmową menedżerską. Sama rozmowa zwalniająca i jej formalne aspekty wymagają odrębnego przygotowania.

Ćwiczenie: „Schody reakcji” – dobieranie właściwego poziomu reakcji do różnych sytuacji menedżerskich.

Moduł V. Rozmowa, którą odkładasz

Intensywny trening realnych sytuacji

- Jak rozpocząć rozmowę, której od dawna unikasz.
- Jak mówić o faktach i zachowaniach, gdy pracownik reaguje emocjonalnie.
- Reakcje na złość, płacz, milczenie, obronę i przerzucanie odpowiedzialności.
- Jak wracać do celu rozmowy, gdy pracownik próbuje zmienić jej kierunek.
- Jak kończyć rozmowę konkretnym ustaleniem i kolejnym krokiem.
- Trening w trójkach (menedżer – pracownik – obserwator) na przypadkach przyniesionych przez uczestników.

Trening końcowy: „Rozmowa, którą odkładasz” – wybrane symulacje na forum z feedbackiem trenera i grupy. Każdy uczestnik wychodzi z gotowym scenariuszem własnej rozmowy.



Human Skills

We Make You Grow

Strona | 8

Podsumowanie – personalny plan działania. Na zakończenie każdy uczestnik wybiera jedną realną sytuację, z którą wraca do pracy, i odpowiada na trzy pytania: co wymaga mojej reakcji, co konkretnie chcę zmienić i co zrobię, jeśli zmiana nie nastąpi.

Podsumowanie zajęć. Szkolenie kończy się powtórzeniem najważniejszych treści i ewaluacją przeprowadzonego projektu. Wszyscy Uczestnicy szkolenia otrzymują po ukończeniu warsztatów certyfikaty potwierdzające odbycie kursu w centrum szkoleniowym Human Skills.

Czas trwania kursu: 1 dzień.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.



Human Skills

We Make You Grow

Strona | 9

JAK POWSTAŁ PROGRAM TEGO SZKOLENIA?

Tworząc program tego szkolenia, opieraliśmy się **na skutecznych modelach szkoleniowych, takich jak cykl Kolba**. Fundamentem jest praktyczność, przechodzisz przez cztery etapy: doświadczenie, refleksję, wyciąganie wniosków i testowanie w praktyce. Ocenę efektywności szkolenia opieramy zaś na modelu Kirkpatricka **mierząc nie tylko reakcje, ale także rezultaty**.

Nad programem pracowali **nasi doświadczeni, certyfikowani trenerzy**, którzy nie tylko znają teorię, ale przede wszystkim są praktykami i wiedzą, jak wyglądają realne wyzwania na Twoim stanowisku.

Regularnie aktualizujemy program i materiały szkoleniowe – **przeprowadzamy audyty**, dostosowując je do trendów, **najnowszych standardów SUS 3.0 (Standard Usług Szkoleniowych)** i zmieniających się potrzeb rynku.

Każdy program jest pod stałą opieką merytoryczną **CEO Human Skills Iwony Firmanty**, Certyfikowanej Trenerki, Psycholożki, Coachki **oraz dedykowanego opiekuna**, którzy czuwają nad jego jakością i aktualnością.

Dodatkowo, po każdym szkoleniu **przeprowadzamy ankiety ewaluacyjne**, aby ocenić efektywność programu i stale go doskonalić. Twoja opinia ma realny wpływ na kształt kolejnych edycji!



Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.



Human Skills

We Make You Grow

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

Cena i terminy ([link](#))

PAKIET STACJONARNY

Co wchodzi w cenę szkolenia stacjonarnego?

- Realizacja szkolenia w naszym centrum szkoleniowo- doradczym lub w wybranej sali szkoleniowej w ścisłym centrum Warszawy. Dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami- poinformuj nas o tym. Sala wyposażona jest w urządzenia multimedialne, klimatyzację i wygodne miejsce dla każdego uczestnika.
- Przerwa kawowa premium: wybór kaw i herbat; soki; owoce; fit przekąski oraz najwyższej jakości desery.
- Lunch w pobliskiej restauracji lub na miejscu realizacji szkolenia. Jeżeli jesteś na szczególnej diecie, zgłoś nam swoje potrzeby przed szkoleniem.
- Pakiet szkoleniowy (materiały szkoleniowe, teczka, notatnik, długopis, gadżety).
- Uznany certyfikat odbycia szkolenia potwierdzony jakością SUS 3.0

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu stacjonarnym?

- O dokładnej lokalizacji i szczegółach poinformujemy Cię mailowo przed szkoleniem.
- Szkolenie odbywa się w godzinach 9:00-16:00 – zapraszamy Cię już około godziny 8:45, to doskonała okazja, aby napić się kawy i poznać innych uczestników.
- W trakcie szkolenia będą przerwy kawowe i jedna dłuższa obiadowa.
- Na terenie sali konferencyjnej masz bezpłatny dostęp do szybkiego Internetu Wi-Fi.
- Szkolenie prowadzone jest w kameralnych grupach, masz szansę zadawać pytania i pracować na własnych przykładach.
- Szkolenie odbywa się w samym centrum Warszawy, jeżeli wybierasz się do nas samochodem, weź pod uwagę, że jest to centrum i strefa płatnego parkowania.
- Po zakończeniu szkolenia możesz liczyć na kontakt z trenerem, który odpowie na dodatkowe pytania.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

PAKIET ON-LINE

Co wchodzi w cenę szkolenia on-line?

- Realizacja szkolenia na nowoczesnej, intuicyjnej platformie Clikmeeting lub Zoom z możliwością zadawania pytań na żywo, interakcji z trenerem i innymi uczestnikami.
- Praktyczne formy realizacji szkolenia takie jak ćwiczenia, dyskusje, praca w grupach, symulacje, co sprawia, że szkolenie jest równie efektywne, jak w formie stacjonarnej.
- Pakiet szkoleniowy w formie pdf w tym książki, ćwiczenia szkoleniowe lub inne dedykowane handouty.
- Uznany certyfikat odbycia szkolenia potwierdzony jakością SUS 3.0 w formie pdf.
- Możliwość odbycia e-mentoringu po odbyciu szkolenia (po ustaleniu z trenerem).

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu on-line?

- Przed udziałem w szkoleniu otrzymasz link do pokoju online oraz wszystkie niezbędne informacje organizacyjne.
- Szkolenie odbywa się na platformie Clikmeeting lub Zoom. Nie musisz nic instalować. Udział w szkoleniu jest możliwy za pośrednictwem komputera, laptopa oraz telefonu komórkowego. Dla większego komfortu rekomendujemy udział na komputerze lub laptopie.
- Logując się na szkolenie, skorzystaj z przeglądarki Google Chrome lub Firefox.
- Przed rozpoczęciem szkolenia przetestuj swoje urządzenie – sprawdź, czy masz działający mikrofon oraz kamerę, aby móc w pełni uczestniczyć w interaktywnych częściach szkolenia.
- Przygotuj notatnik oraz długopis.
- W trakcie szkolenia będą przerwy krótsze i jedna dłuższa obiadowa.
- Sprawdź, jak się przygotować technicznie ([więcej informacji](#)).

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

Strona | 12

ZDOBĄDŹ UZNANY CERTYFIKAT ([LINK](#))



Human Skills
We Make You Grow

C E R T Y F I K A T

Zaświadczamy, że

Pan/Pani Imię i Nazwisko

była uczestnikiem szkolenia:

NAZWA SZKOLENIA

CERTYFIKAT nr XXX/XXX

Trener:

Certyfikat instytucji zatwierdzający wdrożenie
standardu usług szkoleniowo-rozwojowych
SUS 3.0.: DEKRA/SUS/001380



Data szkolenia: XX.YY.ZZZZ

Data wystawienia dokument: XX.YY.ZZZZ

Firma szkoleniowa Human Skills Sp. z o.o.
Al. Solidarności 104, 01-016 Warszawa tel.
(22)224 21 95-96,
e-mail: biuro@humanskills.pl

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

CO NAS WYRÓŻNIA?

Poznaj nasze atuty, które pomogą Ci wzmocnić kompetencje i osiągnąć wyznaczone cele.

- Działamy **już od 2010 roku**, a od tamtej pory przeprowadziliśmy tysiące szkoleń dla osób indywidualnych i firm, nieustannie dostosowując naszą ofertę do realnych wyzwań rynku. Każde szkolenie opiera się na wypracowanych przez lata praktyki standardach, by nasi Klienci mogli rozwijać swoje umiejętności **w pewnym i sprawdzonym procesie**.
- Działalność naszej firmy jest stale audytowana wewnętrznie oraz zewnętrznie m.in. przez renomowaną organizację **DEKRA Certification**. Projektujemy szkolenia w oparciu o **Standard Usług Szkoleniowych 3.0**, a także należymy do Polskiej Izby Firm Szkoleniowych i kierujemy się jej Kodeksem Dobrych Praktyk.
- Wyróżniamy się jedną z **najszerzych tematycznie ofert szkoleń otwartych i zamkniętych, usług coachingowych oraz narzędzi diagnostycznych na rynku**. Możesz znaleźć u nas wszystko, czego potrzebujesz kompleksowo – od kompetencji menedżerskich czy sprzedażowych, przez soft skills aż po unikalne szkolenia PREMIUM.
- Nasza firma szkoleniowo- doradcza została **założona i stale prowadzona jest przez doświadczoną i wykwalifikowaną liderkę** – Iwonę Firmanty- psycholożkę, socjolożkę, certyfikowaną coachkę i trenerkę. Na co dzień merytorycznie wspiera ona nasz Zespół oraz czuwa nad jakością i efektywnością świadczonych usług.

WYBRANE OPINIE NASZYCH KLIENTÓW:

- „Przydatne treści szkolenia: Warsztaty, kontakt trenera z grupą, zaangażowanie, sposób przekazania wiedzy i wiedza trenera 😊.”
- „Przedstawienie w jaki sposób rozmawiać z klientem w zależności od jego charakteru. Przydatna będzie w życiu codziennym umiejętność bycia asertywnym.”
- „Najbardziej przydatne treści szkolenia: „Wszystkie treści dotyczące obsługi trudnych klientów i asertywności, ponieważ jestem pewna, że wykorzystam je w życiu zawodowym, ale też i prywatnym.”
- „Trener posiada dużą wiedzę na temat, o którym mówi, prowadzi dialogi z grupą, dociera do każdego uczestnika.”
- „Materiały, prezentacja, mowa ciała, indywidualna rozmowa z uczestnikami. Duże zaangażowanie, elastyczność trenera. Wszystko na plus.”
- „Szkolenie ciekawe i nastawione na praktykę. Najbardziej ciekawe były typy osobowości i przykłady radzenia sobie z każdym typem klienta.”



Human Skills

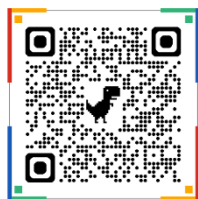
We Make You Grow

Strona | 14

Z NASZEJ OFERTY KORZYSTAJĄ LIDERZY NA RYNKU:



ZESKANUJ I SPRAWDŹ



SZKOLENIA OTWARTE

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl