

## Harmonogram

**Nazwa Beneficjenta:** Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

**Placówka realizująca kurs:** Centrum Edukacji w Olsztynie

**Numer projektu:** FEWM.07.08-IP.01-0018/24

**Tytuł projektu:** Nowe umiejętności - większe możliwości

**Nazwa szkolenia zawodowego/kursu:** Profesjonalna obsługa klienta z elementami zarządzania stresem

**Nr kursu:** 1/044/2026

**Uczestników:** 1 w tym kobiet: 0, mężczyzn: 1

**Termin realizacji:** 02.02.2026-08.02.2026



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



## 1. Harmonogram

| Data realizacji | Godziny realizacji zajęć od-do | Temat zajęć                                                                                  | Wykładowca       | Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu) |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 02.02.2026      | 10:00-10:45                    | Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać?                                        | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 10:45-11:30                    | Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży                                 | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 11:30-11:40                    | PRZERWA                                                                                      |                  |                                                                           |
|                 | 11:40-12:25                    | Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży                                 | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 12:25-13:10                    | Powitanie klienta – przykłady i ćwiczenia (różne sytuacje: telefon, osobista wizyta, e-mail) | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 13:10-13:55                    | Komunikacja werbalna i niewerbalna (ton głosu, postawa, uśmiech)                             | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 13:55-14:40                    | Techniki aktywnego słuchania od pierwszych sekund kontaktu                                   | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 14:40-15:00                    | PRZERWA                                                                                      |                  |                                                                           |
|                 | 15:00-15:45                    | Symulacje rozmów z klientem – dobre i złe otwarcie                                           | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 15:45-16:30                    | Ćwiczenie praktyczne: zakończenie obsługi w różnych kanałach (live, telefon, czat)           | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 16:30-17:15                    | Sprawdzenie zadowolenia klienta. Uprzejme zakończenie kontaktu                               | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
| 03.02.2026      | 10:00-10:45                    | Najczęstsze błędy w otwieraniu i zamykaniu obsługi                                           | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 10:45-11:30                    | Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.                                            | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 11:30-11:40                    | PRZERWA                                                                                      |                  |                                                                           |
|                 | 11:40-12:25                    | Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.                                            | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 12:25-13:55                    | Standard II. Elastyczność wypowiedzi.                                                        | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 13:55-14:15                    | PRZERWA                                                                                      |                  |                                                                           |
|                 | 14:15-15:00                    | Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.                                                 | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 15:00-16:30                    | Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.                                       | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
| 04.02.2026      | 16:30-17:15                    | Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.                                                 | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 10:00-10:45                    | Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.                                                   | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 10:45-11:30                    | Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.                      | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn                                                |
|                 | 11:30-11:40                    | PRZERWA                                                                                      |                  |                                                                           |



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



|            |             |                                                                                                                                                                                                              |                  |                            |
|------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------|
| 04.02.2026 | 11:40-12:25 | Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.                                                                                                                                      | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 12:25-13:55 | Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.                                                                                                                                                | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 13:55-14:15 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                      |                  |                            |
|            | 14:15-15:00 | Realizacja potrzeb klienta - ćwiczenia                                                                                                                                                                       | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 15:00-15:45 | Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.                                                                                                                           | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 15:45-16:30 | Realizacja potrzeb klienta - ćwiczenia                                                                                                                                                                       | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| 05.02.2026 | 10:00-11:30 | Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.                                                                                                                                              | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 11:30-11:40 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                      |                  |                            |
|            | 11:40-12:25 | Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.                                                                                                                                              | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 12:25-13:10 | Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.                                                                                                                                          | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 13:10-13:55 | Trening umiejętności zamykania sprzedaży.                                                                                                                                                                    | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 13:55-14:15 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                      |                  |                            |
|            | 14:15-15:00 | Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.                                                                                                                         | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 15:00-16:30 | Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży                                                                                                                       | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 16:30-17:15 | Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.                                                                                                                         | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| 06.02.2026 | 10:00-11:30 | Trudny klient, czyli kto – typy osobowości. Różnica między „trudnym klientem” a „trudną sytuacją z klientem. Definicja trudnej sytuacji. Identyfikacja i analiza dotychczasowych metod. Mapa empatii klienta | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 11:30-11:40 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                      |                  |                            |
|            | 11:40-12:25 | Komunikat „JA”. Asertywna odmowa. Agresja, uległość, asertywność.                                                                                                                                            | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 12:25-13:55 | Radzenie sobie z emocjami i stresem w trudnej sytuacji. Emocje – definicja, natura. Stres – rodzaje, skala stresu społecznego. Praca z intencją. Ćwiczenie.                                                  | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



|            |             |                                                                                                          |                  |                            |
|------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------|
| 06.02.2026 | 13:55-14:15 | PRZERWA                                                                                                  |                  |                            |
|            | 14:15-15:45 | Nauka skutecznych technik radzenia sobie w trudnych sytuacjach sprzedażowych                             | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 15:45-17:15 | Stres w pracy – mechanizm, objawy, kiedy pomaga, a kiedy szkodzi                                         | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| 07.02.2026 | 10:00-11:30 | Moje stresory zawodowe i nawyki podkręcające napięcie (mapa stresu + analiza sytuacji)                   | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 11:30-11:40 | PRZERWA                                                                                                  |                  |                            |
|            | 11:40-13:10 | Myśli i emocje pod presją – jak nie nakręcać stresu                                                      | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 13:10-13:55 | Oddech i regulacja układu nerwowego – protokoły 1–3 min do pracy                                         | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 13:55-14:15 | PRZERWA                                                                                                  |                  |                            |
|            | 14:15-15:45 | Reset napięcia: mikroprzerwy, rozluźnianie mięśni, techniki koncentracji w stresie                       | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 15:45-16:30 | Jak mówić „nie”, negocjować terminy i reagować na presję bez konfliktu (komunikat JA, asertywne formuły) | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
| 08.02.2026 | 10:00-11:30 | Jak mówić „nie”, negocjować terminy i reagować na presję bez konfliktu (komunikat JA, asertywne formuły) | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 11:30-12:15 | Priorytety, planowanie realistyczne i ograniczanie wielozadaniowości (pilne/ważne, 1–3–5).               | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 12:15-12:25 | PRZERWA                                                                                                  |                  |                            |
|            | 12:25-13:55 | Priorytety, planowanie realistyczne i ograniczanie wielozadaniowości (pilne/ważne, 1–3–5).               | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |
|            | 13:55-14:15 | PRZERWA                                                                                                  |                  |                            |
|            | 14:15-16:30 | Regeneracja po pracy, higiena psychiczna, sygnały przeciążenia i zapobieganie eskalacji stresu           | Matwiejuk Sylwia | ul. Mickiewicza 5; Olsztyn |



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską

