

TRUDNE ROZMOWY W WINDYKACJI

jak zachować spokój, asertywność i skuteczność

25 listopada 2026 r. - Online

Cel szkolenia:

Rozwijanie kompetencji miękkich niezbędnych w pracy związanej z windykacją, ze szczególnym uwzględnieniem skutecznej komunikacji, asertywności, zarządzania emocjami oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach i kontaktach z wymagającymi rozmówcami.

Uczestnicy poznają praktyczne sposoby prowadzenia trudnych rozmów tak, aby zachować profesjonalizm, stawiać granice, ograniczać eskalację konfliktu i jednocześnie zwiększać skuteczność podejmowanych działań.

Nie chodzi o to, żeby trudne rozmowy stały się łatwe. Chodzi o to, żebyśmy stali się w nich bardziej skuteczni.

Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- ✓ rozpoznawać mechanizmy psychologiczne pojawiające się w trudnych rozmowach
- ✓ skuteczniej regulować własne emocje i napięcie
- ✓ komunikować stanowisko w sposób jasny i asertywny
- ✓ reagować na agresję, presję, manipulację i roszczeniowość
- ✓ stosować techniki aktywnego słuchania i deeskalacji konfliktu
- ✓ dobierać sposób komunikacji do zachowania rozmówcy
- ✓ stawiać granice bez eskalowania konfliktu
- ✓ kończyć trudne rozmowy w sposób profesjonalny
- ✓ chronić własne zasoby psychiczne w pracy wymagającej częstego kontaktu z trudnymi sytuacjami

Metody prowadzenia zajęć:

- ✓ zasada 70/30 (zajęcia praktyczne / interaktywna prezentacja multimedialna)
- ✓ ćwiczenia
- ✓ rozmowa moderowana/ dyskusja
- ✓ metoda 4 x Jak- Jak to robisz? Jak chciałbyś to robić? Jak możesz to robić? Jak to robisz?

Program:

MODUŁ I. CO TAK NAPRAWDĘ DZIEJE SIĘ W TRUDNEJ ROZMOWIE

- ✓ windykacja jako sytuacja obciążona emocjonalnie - po obu stronach
- ✓ dlaczego rozmówca reaguje złością, zaprzeczeniem, atakiem lub wycofaniem
- ✓ **mózg pod presją - co dzieje się z naszym myśleniem, kiedy pojawiają się emocje**
- ✓ emocje nie są problemem - problemem jest sposób, w jaki na nie reagujemy
- ✓ mini - ćwiczenie: „Co robi ze mną trudny rozmówca?” - identyfikacja własnych automatycznych reakcji

✓ Kluczowa myśl modułu:

- W trudnej rozmowie nie muszę wygrać z rozmówcą. Muszę odzyskać wpływ na przebieg rozmowy.

MODUŁ II. EMOCJE - JAK NIE DAĆ SIĘ „WCIĄGNĄĆ” W ROZMOWĘ

- ✓ złość, frustracja, poczucie niesprawiedliwości, lęk - skąd biorą się emocje klienta
- ✓ **emocjonalne zarażanie się** - dlaczego cudza złość może stać się moją złością
- ✓ „walcz albo uciekaj” w komunikacji
- ✓ co dzieje się z głosem, słowami i sposobem myślenia pod wpływem stresu
- ✓ jak rozpoznawać własny „punkt zapalny”
- ✓ **techniki samoregulacji przed i w trakcie trudnej rozmowy**
- ✓ mikro - techniki: oddech, pauza, tempo mówienia, świadome obniżenie napięcia
- ✓ ćwiczenie: „STOP - zanim odpowiesz”

MODUŁ III. ASERTYWNOŚĆ - STANOWCZO, ALE BEZ AGRESJI

- ✓ asertywność ≠ bycie miłym
- ✓ asertywność ≠ agresja
- ✓ asertywność ≠ uległość
- ✓ **„szanuję Ciebie i jednocześnie stoję przy swoim”**
- ✓ jak mówić „nie”, kiedy rozmówca naciska
- ✓ jak reagować na:
 - podniesiony głos,
 - pretensje,
 - oskarżenia,
 - manipulację,
 - „bo ja nie mam z czego zapłacić”,
 - „to nie moja wina”,
 - „proszę mi powiedzieć, kto jest za to odpowiedzialny”,
 - „będę się skarżył/a”
- ✓ technika **zdarłej płyty**
- ✓ komunikat **JA**
- ✓ język faktów zamiast ocen
- ✓ jak stawiać granice bez eskalowania konfliktu?
- ✓ Ćwiczenie: „Powiedz to asertywnie”

MODUŁ IV. KOMUNIKACJA, KTÓRA ZWIĘKSZA SZANSĘ NA POROZUMIENIE

- ✓ model: **FAKT - EMOCJA - POTRZEBA - ROZWIĄZANIE**
- ✓ aktywne słuchanie - **słyszeć ≠ słuchać**
- ✓ pytania otwarte i zamknięte
- ✓ parafraza i klaryfikacja
- ✓ jak nie wchodzić w „przepychankę argumentów”
- ✓ język, który obniża napięcie
- ✓ **„tak, ale...” vs „rozumiem, jednocześnie...”**
- ✓ jak przekazywać trudną informację
- ✓ ćwiczenie: „Jedno zdanie, które zmienia rozmowę”

MODUŁ V. TRUDNY KLIENT - 5 TYPÓW, 5 STRATEGII

- ✓ typologia zachowań w trudnej rozmowie: agresor, mur, manipulator, chaotyk, ofiara
- ✓ ćwiczenie: „Trudny klient - co robisz?”

MODUŁ VI . SKUTECZNOŚĆ BEZ WYPALENIA - ODPORNOŚĆ PSYCHICZNA W WINDYKACJI

- ✓ dlaczego trudne rozmowy zostają z nami po zakończeniu rozmowy

- ✓ „emocjonalny ślad” po kontakcie z agresywnym klientem
- ✓ jak nie zabierać cudzych emocji do kolejnej rozmowy
- ✓ mikro-regeneracja między rozmowami
- ✓ co robić po rozmowie, która „wybiła mnie z rytmu”?
- ✓ oddzielanie „to jest moja odpowiedzialność” od „to jest odpowiedzialność rozmówcy”
- ✓ osobisty **dekalog trudnej rozmowy**
- ✓ ćwiczenie końcowe: „Moja „apteczka” trudnej rozmowy

MODUŁ VII. PODSUMOWANIE SZKOLENIA - wnioski na poziomie indywidualnym i grupowym

Prelegent:



Dyplomowana trenerka i coach z ponad 20-letnim doświadczeniem w obszarze HR, rozwoju pracowników i przywództwa. Przez wiele lat pełniła role eksperckie i menedżerskie w międzynarodowych organizacjach (m.in. L'Oréal, Lafarge) oraz jako dyrektor HR w coffeeheaven, gdzie projektowała i wdrażała kompleksowe systemy rozwoju kadr. Od 2004 roku prowadzi własną działalność szkoleniowo-doradczą; ma na koncie ponad 18 000 godzin szkoleń i konsultacji dla liderów, menedżerów i zespołów. Wykładowczyni Okręgowej i Krajowej Izby Radców Prawnych, mówczyni motywacyjna i autorka programów rozwojowych. Łączy perspektywę menedżera, trenera i wykładowcy, dzięki czemu jej szkolenia są praktyczne, biznesowe i nastawione na realne efekty.

Harmonogram:

- ✓ 09:45 - 10:00 Logowanie
- ✓ 10:00 - 11:30 Szkolenie
- ✓ 11:30 - 11:45 Przerwa
- ✓ 11:45 - 13:30 Szkolenie
- ✓ 13:30 - 14:00 Przerwa
- ✓ 14:00 - 16:00 Szkolenie
- ✓ 16:00 Zakończenie szkolenia

TRUDNE ROZMOWY W WINDYKACJI

25 listopada 2026 r. - Online

Imiona oraz nazwiska uczestników:

Nazwa, adres NIP firmy:

Telefon uczestnika / osoby kontaktowej:

E-mail uczestnika / osoby kontaktowej:

☐ Proszę o wysłanie e-faktury VAT w formie załącznika PDF na adres e-mail:

Uwagi:

Cena uczestnictwa

- ☐ **790 zł + VAT** koszt udziału jednej osoby
- ☐ **740 zł + VAT** koszt udziału jednej osoby przy zgłoszeniu 2 lub więcej osób

Warunki uczestnictwa

Cena obejmuje: prelekcje, materiały, certyfikat. • Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie. • Wpłaty należy dokonać na konto podane na dokumencie proforma lub fakturze VAT. • Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału. • Zamiast zgłoszonej osoby w szkoleniu może wziąć udział inny pracownik firmy. • Rezygnację z udziału należy przesyłać listem poleconym na adres organizatora. • Prosimy o dokonanie wpłaty zgodnie z terminem płatności podanym na fakturze proforma. • Po otrzymaniu zgłoszenia prześlemy Państwu potwierdzenie udziału w szkoleniu oraz fakturę pro forma. • Nieodwołanie zgłoszenia lub niewzięcie udziału w szkoleniu powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału. • W przypadku rezygnacji w terminie mniejszym niż 14 dni przed rozpoczęciem szkolenia pobierane jest 100% opłaty za udział bez względu na termin wysłania formularza zgłoszeniowego. • W przypadku, gdy wykładowca z przyczyn losowych nie będzie mógł przeprowadzić zajęć w podanym wcześniej terminie WLR Training Group zastrzega sobie prawo zmiany terminu zajęć. • Uczestnicy szkolenia wskazani przez osobę zgłaszającą zostaną niezwłocznie poinformowani o tym fakcie. • W przypadku finansowania ze środków publicznych faktura VAT zostanie wystawiona ze stawką VAT zw. ale cena na fakturze będzie ceną brutto z tego formularza zgłoszeniowego.

Zgody marketingowe

- ☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu administrowania nim przez zleceniodawcę w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1). Wiem, że mam pełne prawo do wglądu i zmiany swoich danych, jak też ich usunięcia z bazy.
- ☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną od WLR Training Group Wojciech Jędrzejczyk (zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. Dz. U. Nr 144 poz. 1204 'o świadczeniu usług drogą elektroniczną'). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody. Oświadczam, że znam i akceptuję warunki uczestnictwa i rezygnacji w szkoleniu

OŚWIADCZENIE VAT ZW

- ☐ w całości zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2011.177.1054 z późn. zm.)
- ☐ w co najmniej 70% zgodnie z treścią § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień Dz. U. z 2013 r. poz. 1722 z późn. zm.)

Oświadczamy, że akceptujemy warunki uczestnictwa w szkoleniu oraz zobowiązujemy się do zapłaty.

Podpis i pieczęćka