

POLISH AIRPORTS
ACADEMY



The sky is not the limit

Wznieś się wyżej



**KATALOG
SZKOLEŃ**



Polish Airports Academy to organizacja, której fundamentem są instruktorzy z wieloletnim doświadczeniem praktycznym, związanym z pracą na stanowiskach operacyjnych w portach lotniczych, jak również szkoleniowym, zdobytym w trakcie wielu godzin zajęć.

To właśnie dzięki nim naszą wizytówką są najwyższej jakości szkolenia.

Nasi instruktorzy przekażą w sposób przystępny nie tylko niezbędne informacje o aktualnych przepisach, które muszą przyswoić pracownicy. Przekazą również obszerną wiedzę kontekstową, wynikającą z ich bogatej praktyki. Dzięki niej uczestnicy szkoleń dowiedzą się jak powinni reagować na sytuacje nietypowe, w tym również jak zapobiegać sytuacjom kryzysowym i przeciwdziałać ich skutkom.

Szkolenia to bardzo ważny, ale nie jedyny obszar naszej działalności. Nasz zespół współtworzą również doświadczeni konsultanci rekrutujący pracowników portów lotniczych i przedsiębiorstw, których działalność związana jest z lotniskami oraz infrastrukturą transportową.

Zachęcamy do zapoznania się z naszą ofertą. Jak mało kto jesteśmy zdolni do zrealizowania nawet najbardziej wyrafinowanych potrzeb pracodawców działających w sektorze transportu lotniczego i nie tylko.





SZKOLENIA Z ZAKRESU OCHRONY LOTNICTWA CYWILNEGO

OCHRONA LOTNICTWA CYWILNEGO

Uczestnik szkolenia pozna podstawowe normy ochrony lotnictwa cywilnego ustanowione szczegółowo zgodnie z załącznikiem do Rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2015/1998 z dnia 5 listopada 2015 r. Wszystkie szkolenia realizujemy na podstawie programów szkoleń zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego.



SZKOLENIE OSÓB WYKONUJĄCYCH CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z KONTROLĄ BEZPIECZEŃSTWA

Uczestnik szkolenia nauczy się, jak dobierać odpowiednie metody i środki kontroli bezpieczeństwa, stosowane do różnych rodzajów kontrolowanych przedmiotów. Posiędzie umiejętność poprawnej interpretacji obrazów wyświetlanych przez sprzęt służący do ochrony, a także zaznajomi się także ze sposobami ukrywania przedmiotów zabronionych.



SZKOLENIE INSTRUKTORSKIE BEZPIECZEŃSTWA

Uczestnik szkolenia pozna podstawowe normy ochrony lotnictwa cywilnego ustanowione szczegółowo zgodnie z załącznikiem do Rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2015/1998 z dnia 5 listopada 2015 r. Wszystkie szkolenia realizujemy na podstawie programów szkoleń zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego.



DORADZTWO I KONSULTACJE

w zakresie szkoleń dla kandydatów na operatorów kontroli bezpieczeństwa, w tym warsztaty przygotowujące do egzaminu państwowego na Operatora Kontroli Bezpieczeństwa.





SZKOLENIA Z ZAKRESU OCHRONY OSÓB I MIENIA

SZKOLENIE PRZYGOTOWUJĄCE DO EGZAMINU NA BROŃ PALNĄ

Doskonalenie umiejętności strzeleckich oraz zapoznanie się z zagadnieniami prawnymi związanymi z posiadaniem i użytkowaniem broni palnej.



SZKOLENIE STRZELECKIE

Uczestnik szkolenia zdobędzie wiedzę z zakresu obsługi i umiejętności posługiwania się bronią palną, z elementami strzelań dynamicznych, opartych na zasadzie „złotej piątki”.

KURS NA PARALIZATOR

Kurs dla osób ubiegających się o pozwolenie na broń w postaci przedmiotów przeznaczonych do obezwładniania osób za pomocą energii elektrycznej o średniej wartości prądu w obwodzie przekraczającej 10 mA. Kurs zakończony jest wydaniem zaświadczenia potwierdzającego przygotowanie teoretyczne i praktyczne w zakresie posługiwania się paralizatorem, pozwalającym przystąpić do egzaminu „na broń” przed organami WPA Policji. Jest to jeden z elementów niezbędnych do przystąpienia do egzaminu.





SZKOLENIA Z ZAKRESU OCHRONY OSÓB I MIENIA

KURS KWALIFIKOWANEGO PRACOWNIKA OCHRONY FIZYCZNEJ

Realizowany na podstawie art. 26 ust. 7 pkt 6 w związku z art. 26 ust. 3 pkt 8 ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia. Kurs zakończony jest wydaniem zaświadczenia, jako jednego z dokumentów potwierdzających kwalifikacje zawodowe niezbędne do uzyskania wpisu na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej.



KURS DOSKONALĄCY UMIEJĘTNOŚCI KWALIFIKOWANEGO PRACOWNIKA OCHRO- NY FIZYCZNEJ

Realizowany na podstawie art. 38b ust. 1 ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia. Dokumentem końcowym jest wydanie zaświadczenia, które przedłuża uprawnienia do wykonywania czynności kwalifikowanego pracownika ochrony fizycznej, o których mowa w art. 26 ust. 1 i 2 w związku z art. 3 ust. 1.



SZKOLENIE Z PIERWSZEJ POMOCY Z ELEMENTAMI TC3

Uczestnik szkolenia nabędzie/udoskonali umiejętności niezbędne do udzielania pierwszej pomocy. Kurs obejmuje tematykę najczęstszych i najpowszechniejszych zdarzeń, w wyniku których dochodzi do zagrożenia życia lub zdrowia osób. Dodatkowo, szkolenie wzbogacone jest o blok tematyczny związany z medycyną pola walki. Program kursu skierowany jest do pracowników oraz innych podmiotów prowadzących działalność lotniczą lub gospodarczą.





SZKOLENIA Z ZAKRESU OCHRONY OSÓB I MIENIA

SZKOLENIE INSTRUKTORÓW I EGZAMINATORÓW SZKOLEŃ OPERACYJNYCH

Szkolenie trenerskie dla personelu przeprowadzającego szkolenia oraz ewaluację ocen zgodnie z przepisami wynikającymi z Rozporządzenia (UE) 139/2014.

SZKOLENIE KOORDYNATORÓW RUCHU LOTNICZEGO NAZIEMNEGO

Uczestnik szkolenia zdobędzie odpowiednie umiejętności i kompetencje do pracy na stanowisku Koordynatora Ruchu Lotniczego Naziemnego zgodnie z wymogami Rozporządzenia (UE) 139/2014.

DYŻURNY OPERACYJNY PORTU

Uczestnik szkolenia zdobędzie odpowiednie umiejętności i kompetencje do pracy na stanowisku Dyżurnego Operacyjnego Portu zgodnie z wymogami Rozporządzenia (UE) 139/2014.

SYSTEM ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM

Wielopoziomowe szkolenia i warsztaty o tematyce zarządzania bezpieczeństwem w trakcie operacji lotniskowych, dzięki którym uczestnik zgłębi tematykę prawidłowego funkcjonowania systemu zarządzania bezpieczeństwem w porcie lotniczym.

MONITOROWANIE ZGODNOŚCI

Szkolenie dla audytorów i personelu podlegającego audytom z zakresu przepisów wynikających z Rozporządzenia (UE) 139/2014, dzięki którym uczestnik przygotowuje się do prowadzenia audytów wewnętrznych w ramach systemu monitorowania zgodności lub do uczestniczenia w takim audycie jako strona audytowana.

BEZPIECZNY TRANSPORT MATERIAŁÓW NIEBEZPIECZNYCH W LOTNICTWIE CYWILNYM

Szkolenie dedykowane personelowi samolotów pasażerskich. Uczestnik zdobędzie odpowiednie umiejętności i kompetencje do obsługi materiałów niebezpiecznych przewożonych na pokładzie samolotów w lotnictwie cywilnym.



SZKOLENIA ROZWOJOWE



SPRAWDŹ JAK ZAPISAĆ SIĘ NA SZKOLENIE

Zapisz się na szkolenie w 3 prostych krokach:



1. Wybierz interesujące cię szkolenie



2. Wypełnij ankietę - [kliknij](#) lub napisz na Sekretariat@AirportsAcademy.pl



3. Informacje zwrotne o Twoim szkoleniu dostaniesz drogą mailową na podany adres

DO ZOBACZENIA!





SPIS SZKOLEŃ

Akademia Liderów	10
Akademia First Time Manager	11
Akademia Przywództwa	12
Przywództwo XXI wieku dla Dowódców SOL	13
Komunikacja interpersonalna	14
Komunikacja międzypokoleniowa	15
Feedback - pełen równowagi	16
Praktyczne rozmowy 1 na 1 z pracownikiem	17
Narzędzia wspierające zarządzanie zmianą	18
Budowanie odporności psychicznej pracowników	19
Badanie poziomu odporności psychicznej. Narzędzie MTQ Plus + konsultacja	20
Budowanie zaufania w zespole	21
Teambuilding - budowanie ducha zespołu	22
Budowanie zaangażowania i motywacji w zespole	23
Inteligencja emocjonalna	24
Wellbeing: Ciało, Umysł, Energia	25
Zarządzanie zadaniami i sobą w czasie	26
Zarządzanie zmianą	27
Profesjonalna Obsługa Klienta	28
Profesjonalna Obsługa Pasażera lotniska	29
Autoprezentacja i wystąpienia publiczne	30
Metody radzenia sobie ze stresem	31
Profesjonalna rekrutacja	32
Uważność jako kompetencja menadżerska	33
Mentoring grupowy - sesja mastermind	34
Train the Trainer	35
Coachingowy Styl Zarządzania	36
Indywidualne procesy coachingowe	37
Development/Assessment Center	38
Szkolenia Dedykowane ON-Request	39



AKADEMIA LIDERÓW

Forma: cykl szkoleniowy

Forma: stacjonarna/on-line

Akademia Liderów to zaawansowany program rozwoju kompetencji menedżerskich, który kompleksowo przygotowuje liderów do efektywnego zarządzania w dynamicznym środowisku biznesowym. Oferuje uczestnikom nie tylko wiedzę teoretyczną i praktyczne narzędzia, lecz przede wszystkim realnie wpływa na trzy kluczowe poziomy rozwoju:

- Wiedzę (know-what)
 - Umiejętności (know-how)
 - Postawy (know-why)
- wspierając świadome, odpowiedzialne i skuteczne przywództwo.

Cel szkolenia: Przygotowanie liderów do budowania silnych, zgranych i wysoce efektywnych zespołów, zdolnych do osiągnięcia zarówno celów indywidualnych, jak i strategicznych organizacji.

NAUCZYSZ SIĘ



- skutecznego zarządzania zespołem, w tym motywowania
- efektywnego delegowania zadań oraz konstruktywnego rozwiązywania konfliktów
- precyzyjnego wyznaczania celów osobistych i strategicznych oraz efektywnego monitorowania ich realizacji
- rozumienia i wdrażania nowoczesnych technik przywództwa w różnych kontekstach biznesowych i organizacyjnych

POKONASZ



- trudności w podejmowaniu decyzji pod presją czasu i w sytuacjach kryzysowych
- niejasności w wyznaczaniu i egzekwowaniu granic
- lęk przed delegowaniem zadań i oddawaniem odpowiedzialności członkom zespołu
- barierę w komunikacji i budowaniu zaufania w zespole, co pozwoli na efektywniejszą współpracę

STANIESZ SIĘ



- świadomym liderem, który skutecznie zarządza zarówno sobą, jak i zespołem w dążeniu do osiągnięcia celów
- elastycznym menadżerem, który potrafi reagować na zmiany i tworzyć kulturę współpracy opartą na zaufaniu
- inspirującym mentorem, który potrafi motywować i rozwijać potencjał swoich współpracowników
- strategiem zdolnym do podejmowania trafnych decyzji

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Przywództwo XXI w.
- Metody budowania silnych i efektywnych zespołów.
- Narzędzia do efektywnej realizacji celów osobistych i strategicznych.
- Studium przypadku (Case Study) i rozwiązywanie trudności.
- Networking i rozwój kontaktów zawodowych.
- Zarządzanie konfliktem i mediacje pracownicze.



AKADEMIA FIRST TIME MENAGER

Forma: cykl szkoleniowy

Forma: stacjonarna/on-line

Akademia First Time Manager to program skierowany do osób, które po raz pierwszy obejmą rolę lidera.

Uczestnicy uczą się, jak budować autorytet, skutecznie komunikować się z zespołem, wyznaczać cele i wspierać współpracowników w codziennej pracy.

To praktyczne wsparcie na starcie kariery menedżerskiej – dostarczające narzędzi, które pomagają działać pewnie, mądrze i z empatią.

Cel szkolenia: Przygotowanie nowych liderów do skutecznego i świadomego pełnienia roli menedżera poprzez rozwój kluczowych kompetencji zarządczych i komunikacyjnych.

NAUCZYSZ SIĘ



- budować autorytet i zaufanie wśród członków zespołu
- skutecznie delegować zadania i precyzyjnie wyznaczać cele
- prowadzić rozmowy rozwojowe i korygujące
- motywować zespół, uwzględniając różne potrzeby i style pracy
- zarządzać sobą w sytuacjach stresowych i podejmować decyzje pod presją

POKONASZ



- niepewność związaną z pierwszymi decyzjami menedżerskimi
- trudność w komunikowaniu granic i egzekwowaniu zadań
- lęk przed konfliktem i obawę przed byciem „nie lubianym”
- chaos komunikacyjny i niejasne oczekiwania w zespole
- poczucie, że „musisz wszystko robić sam/a”

STANIESZ SIĘ



- pewnym siebie i świadomym liderem
- osobą, która potrafi łączyć empatię z decyzyjnością
- wsparciem i autorytetem dla swojego zespołu
- skutecznym komunikatorem i przewodnikiem w zmianie
- liderem, który inspiruje, a nie tylko zarządza

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Skuteczna komunikacja: jasne oczekiwania, informacja zwrotna.
- Delegowanie zadań bez mikrozarządzania.
- Budowanie autorytetu i zaufania w relacjach z pracownikami.
- Pierwsze decyzje, pierwsze błędy – jak się uczyć i nie tracić pewności siebie.



AKADEMIA PRZYWÓDZTWA

Forma: szkolenie dwudniowe

Forma: stacjonarna

Akademia Przywództwa to intensywna podróż rozwojowa dla liderów gotowych zajrzeć głębiej – do własnych wartości, przekonań i postaw, które wpływają na sposób zarządzania ludźmi i zmianą. To przestrzeń do refleksji nad tym, kim jestem jako lider, jaką tworzę kulturę wokół siebie i jaki ślad chcę zostawić. Program łączy rozwój strategicznych kompetencji z pracą nad wewnętrzną spójnością, odpornością i odwagą przywódczą.

Cel szkolenia: **Rozwój wewnętrznej spójności i samoświadomości lidera, wzmocnienie odwagi i odpowiedzialności przywódczej, a także umiejętności strategicznego myślenia i prowadzenia zespołu w zmianie – w oparciu o wartości, zaufanie i długofalową wizję.**

NAUCZYSZ SIĘ



- tworzyć inspirującą i realistyczną wizję kierunku dla zespołu oraz skutecznie ją komunikować
- rozpoznawać własne mechanizmy działania i wpływ na otoczenie
- świadomie zarządzać sobą jako liderem – reagować adekwatnie pod presją i budować autorytet oparty na spójności
- łączyć perspektywę operacyjną i strategiczną w podejmowaniu decyzji

POKONASZ



- ograniczające przekonania na temat roli lidera, które utrudniają Ci pełne wykorzystanie własnego potencjału i wpływu
- wewnętrzne wątpliwości i niepewność w podejmowaniu decyzji w sytuacjach złożonych i niejednoznacznych
- schematy działania oparte na kontroli lub nadodpowiedzialności, które prowadzą do wypalenia lub obniżenia efektywności zespołu
- brak spójności między wartościami a stylem zarządzania, co pozwoli Ci budować autentyczny autorytet

STANIESZ SIĘ



- świadomym i odważnym liderem, który działa w zgodzie ze swoimi wartościami i potrafi podejmować decyzje w zgodzie ze sobą
- architektem kultury zespołu, który inspiruje do współpracy, odpowiedzialności i rozwoju
- strategiem z ludzką twarzą, który łączy długofalową perspektywę z uważnością na ludzi i relacje
- autentycznym mentorem, który wspiera innych nie tylko poprzez wiedzę, ale też przez przykład i spójność postawy

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Diagnoza osobistego stylu przywództwa i praca nad jego rozwojem.
- Budowanie autorytetu i zaufania w oparciu o autentyczność i spójność.
- Podejmowanie decyzji w świecie VUCA – balans między analizą a intuicją.
- Komunikowanie wizji i angażowanie zespołu wokół wspólnego kierunku.
- Zarządzanie emocjami i energią w roli lidera – praktyki odporności psychicznej.
- Praca z przekonaniami, które wspierają lub blokują odważne przywództwo.



PRZYWÓDZTWO XXI WIEKU DLA DOWÓDCÓW SOL

Forma: szkolenie dwudniowe

Forma: stacjonarna

Program rozwijający kompetencje w obszarze nowoczesnego przywództwa, komunikacji oraz zarządzania zespołem w wymagającym środowisku operacyjnym. Umożliwia spojrzenie na rolę dowódcy z szerszej perspektywy – nie tylko jako osoby zarządzającej zadaniami, lecz także jako lidera, który buduje autorytet, wspiera zespół i reaguje adekwatnie w sytuacjach stresowych. Szkolenie stanowi przestrzeń do refleksji nad codziennymi wyzwaniami i poszukiwania skutecznych rozwiązań w pracy z ludźmi.

Cel szkolenia: Wzmocnienie nowoczesnych umiejętności przywódczych w kontekście zarządzania zespołem pracowników SOL.

NAUCZYSZ SIĘ



- jasno i skutecznie komunikować się z zespołem, także w warunkach napięcia
- budować autorytet lidera, nie rezygnując z asertywności
- wykorzystywać narzędzia motywacji pozafinansowej i skutecznego feedbacku

POKONASZ



- trudność w egzekwowaniu poleceń
- stres w sytuacjach wzmożonego napięcia lub odpowiedzialności
- bariery w komunikacji z pracownikami
- trudność w utrzymaniu równowagi między skutecznością operacyjną a budowaniem relacji

STANIESZ SIĘ



- pewnym siebie liderem w codziennych działaniach
- źródłem wsparcia i autorytetu w zespole
- osobą, która zarządza ludźmi i sytuacjami z większym spokojem i skutecznością

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Przywództwo XXI wieku.
- Komunikacja w warunkach podwyższonego napięcia.
- Autorytaryzm vs. asertywność.
- Zarządzanie zadaniami i sobą w czasie.
- Zarządzanie konfliktem z elementami mediacji pracowniczych.
- Zarządzanie stresem Dowódcy.



KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Forma: stacjonarna

Odkryj, jak ważną rolę w pracy zespołowej i rozwijaniu relacji zawodowych odgrywa komunikacja interpersonalna - matka wszystkich kompetencji miękkich.

Szkolenie pozwoli Ci poznać kluczowe zasady efektywnej komunikacji oraz zdobyć umiejętności niezbędne do budowania zaufania, profilaktyki sytuacji konfliktowych i usprawniania współpracy w każdym środowisku.

Cel szkolenia: Budowanie otwartej i efektywnej współpracy poprzez doskonalenie umiejętności komunikacyjnych w relacjach zawodowych i osobistych.

NAUCZYSZ SIĘ



- prowadzić konstruktywne rozmowy w oparciu o aktywne słuchanie i empatię
- wyrażać swoje myśli i emocje w sposób jasny, zrozumiały i asertywny
- rozpoznawać i nazywać bariery komunikacyjne oraz skutecznie im przeciwdziałać
- używać pytań otwartych i parafrazowania,
- odróżniać fakty od interpretacji i stosować komunikaty „ja”
- wzmacniać komunikację niewerbalną

POKONASZ



- lęk przed trudnymi rozmowami i reakcjami rozmówców
- wewnętrzne blokady utrudniające efektywną komunikację
- błędy komunikacyjne
- tendencję do oceniania i przypisywania intencji zamiast dialogu o faktach i potrzebach
- poczucie braku wpływu na jakość relacji w zespole i środowisku pracy

STANIESZ SIĘ



- bardziej pewny swoich umiejętności komunikacyjnych
- elastyczny i otwarty na różnorodność stylów komunikacji
- gotowy na tworzenie wartościowych relacji opartych na zaufaniu i wzajemnym szacunku
- świadomy własnych nawyków komunikacyjnych i ich wpływu na otoczenie
- aktywnym słuchaczem, który potrafi budować dialog, a nie tylko wymieniać informacje

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Zasady i znaczenie efektywnej komunikacji.
- Style komunikacyjne i dopasowanie stylu do rozmówcy.
- Narzędzia komunikacyjne.
- Asertywność i budowanie pewności siebie w komunikacji.
- Ćwiczenia praktyczne.



KOMUNIKACJA MIĘDZYPOKOLENIOWA

Forma: stacjonarna

Zdobądź kluczowe kompetencje do efektywnej komunikacji między pokoleniami, by lepiej rozumieć perspektywy różnych grup wiekowych. Szkolenie pozwoli Ci rozwijać umiejętności komunikacyjne, które budują zaufanie, zacieśniają współpracę i zmniejszają napięcia wynikające z różnic pokoleniowych.

Cel szkolenia: Poznanie skutecznych technik komunikacji międzypokoleniowej, mającej na celu poprawę współpracy i budowanie relacji opartej na zrozumieniu i szacunku w środowisku zawodowym i osobistym.

NAUCZYSZ SIĘ



- rozpoznawać różnice pokoleniowe i ich wpływ na styl komunikacji i wartości
- adaptować styl komunikacji do potrzeb i oczekiwań przedstawicieli różnych pokoleń
- tworzyć atmosferę zrozumienia i szacunku dla wartości różnych grup wiekowych

POKONASZ



- lęk przed niezrozumieniem ze strony innych pokoleń i trudnymi rozmowami
- wewnętrzne bariery wynikające z różnic pokoleniowych
- brak pewności siebie w komunikacji z przedstawicielami innych generacji

STANIESZ SIĘ



- bardziej pewny swoich kompetencji komunikacyjnych i elastyczny w adaptacji stylów
- otwarty na zrozumienie i akceptację różnorodnych perspektyw
- gotowy do budowania relacji opartych na wzajemnym szacunku i zaufaniu w każdym środowisku

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Charakterystyka stylów komunikacji i wartości różnych pokoleń.
- Narzędzia do adaptacji komunikacyjnej i wzmocnienia dialogu.
- Techniki rozwiązywania konfliktów i przełamywania stereotypów.
- Praktyczne ćwiczenia wspierające zrozumienie międzypokoleniowe.
- Budowanie zaufania i wzajemnego szacunku w zespole międzypokoleniowym.



FEEDBACK PEŁEN RÓWNOWAGI

PROWADZENIE ROZMÓW POZYTYWNYCH I KORYGUJĄCYCH

Forma: stacjonarna/on-line

Informacje zwrotne to kluczowe narzędzie w pracy menedżera, które pomaga budować zaangażowanie, rozwijać kompetencje i utrzymywać zdrowe relacje w zespole. Podczas tego szkolenia nauczysz się, jak przekazać informacje pozytywne i obszary do rozwoju, aby każda rozmowa była konstruktywna, jasna i motywująca. Poznasz narzędzia i techniki, które pozwolą Ci skutecznie przygotować się do rozmowy, zarządzać emocjami i prowadzić dialog z szacunkiem oraz empatią.

Cel szkolenia: Zbudowanie gotowości do udzielania informacji zwrotnej wraz z poznaniem narzędzi wspierających efektywną, konstruktywną komunikację oraz budowanie pozytywnych relacji w zespole.

NAUCZYSZ SIĘ



- jak równoważyć pozytywny i konstruktywny feedback, by wspierać rozwój pracowników
- skutecznie przygotowywać się do rozmów feedbackowych
- przekazywać zarówno pochwały, jak i uwagi korygujące w sposób budujący
- radzić sobie z emocjami własnymi i pracownika podczas rozmów
- utrzymywać zdrową relację z pracownikami
- budować pewność siebie w prowadzeniu rozmów feedbackowych

POKONASZ



- strach przed trudnymi rozmowami i zaczniesz przeprowadzać je ze spokojem i pewnością siebie
- trudności z doбором słów i nauczysz się precyzyjnej, asertywnej komunikacji
- wyrzuty sumienia i obawy o pogorszenie relacji z pracownikiem

STANIESZ SIĘ



- menedżerem, który rozwiązuje trudne sytuacje profesjonalnie
- menadżerem który efektywnie potrafi zarządzać zadaniami
- pracownikiem, który potrafi sprawnie się komunikować
- osobą budującą kulturę otwartości, w której informacja zwrotna jest naturalnym elementem codziennej współpracy

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Budowanie gotowości do udzielania informacji zwrotnej.
- Emocje: jak nimi zarządzać.
- Techniki i narzędzia do udzielania informacji zwrotnej.
- Asertywna komunikacja i budowanie relacji w zespole.



PRAKTYCZNE ROZMOWY 1 NA 1 Z PRACOWNIKIEM (ONETOONE)

Forma: stacjonarna/on-line

Rozmowa „jeden na jeden” to fundament skutecznego zarządzania zespołem. Dobrze poprowadzona pozwala zwiększyć zaangażowanie, precyzyjnie określić cele i wesprzeć pracownika w ich realizacji. To także najlepszy sposób na budowanie relacji opartych na zaufaniu i wzajemnym szacunku.

Cel szkolenia: Wyposażyć uczestników w wiedzę i umiejętności pozwalające sprawnie przygotować, przeprowadzić i zakomunikować zmianę tak, aby była zrozumiała i akceptowana zarówno przez menedżera, jak i zespół.

NAUCZYSZ SIĘ



- jak przygotować się do rozmowy i zaplanować jej strukturę
- jak precyzyjnie i asertywnie komunikować trudne treści bez eskalacji emocji
- jak aktywnie słuchać i zamieniać trudne sytuacje w okazje do rozwoju i budowania
- jak wzbudzać motywację i zaangażowanie

POKONASZ



- opór przed prowadzeniem otwartej rozmowy z pracownikiem
- trudności w rozpoznawaniu zaangażowania i nastrojów pracownika
- bariery w komunikacji oraz własne przekonania nt. skuteczności rozmów

STANIESZ SIĘ



- menedżerem, z którym można rozmawiać na każdy temat
- menadżerem, który potrafi słuchać i zadawać właściwe pytania
- menadżerem, który potrafi budować zaufanie i zaangażowanie w zespole
- liderem relacyjnym, który wykorzystuje rozmowy 1:1 nie tylko do kontroli, ale przede wszystkim do rozwoju i partnerstwa

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Poznasz zasady prowadzenia rozmów 1 na 1.
- Poznasz schematy i struktury do przeprowadzania takiej rozmowy.
- Dowiesz się jaka jest moc zadawania pytań.
- Przećwiczysz konstruktywną rozmowę.
- Poznasz coachingowy styl zarządzania.



NARZĘDZIA WSPIERAJĄCE ZARZĄDZANIE ZMIANĄ

Forma: stacjonarna/on-line

Zmiana jest jak podatki – obydwie nie do uniknięcia. Aby nią skutecznie zarządzać, najpierw trzeba ją dobrze zrozumieć. Żeby zrozumieć zmianę, warto poznać narzędzia i techniki, które pomogą przejść zarówno przez proces jej wdrażania, jak i właściwej komunikacji w zespole.

Cel szkolenia: Wyposażyć uczestników w wiedzę i umiejętności pozwalające sprawnie przygotować, przeprowadzić i zakomunikować zmianę tak, aby była zrozumiała i akceptowana zarówno przez menedżera, jak i zespół.

NAUCZYSZ SIĘ



- jak rozpoznać i zrozumieć etapy zmiany oraz towarzyszące im emocje
- jak przygotować i zaplanować proces zmiany tak, aby był klarowny i efektywny
- jak komunikować zmianę w zespole aby budować zaangażowanie i minimalizować opór

POKONASZ



- lęk przed oporem zespołu, ucząc się, jak go rozumieć i konstruktywnie adresować
- trudności w komunikacji i obawy przed trudnymi pytaniami
- pułapkę myślenia „wszyscy zrozumieją od razu”, dzięki uważności na emocje i tempo adaptacji ludzi
- chaos i niepewność towarzyszące zmianie, zamieniając je w uporządkowany proces

STANIESZ SIĘ



- pracownikiem, który rozumie i świadomie zarządza zmianą
- menadżerem, który skutecznie komunikuje trudne tematy i buduje zaufanie zespołu
- menadżerem, który potrafi przeprowadzić zespół przez zmianę bez utraty zaangażowania i efektywności

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Postawa menadżerska wspierająca zarządzanie zmianą.
- Etapy zmiany.
- Emocje w zmianie.
- Narzędzia analityczne i coachingowe, które możesz zastosować na każdym etapie zmiany.



BUDOWANIE ODPORNOŚCI PSYCHICZNEJ PRACOWNIKÓW

Forma: stacjonarna/on-line

W świecie VUCA, gdzie zmiany i wyzwania pojawiają się na każdym kroku, a życie stale nieustannie podnosi poprzeczkę, umiejętność adaptacji i radzenia sobie z trudnościami staje się kluczowa. Szkolenie daje odpowiedzi na pytania: Jakie konkretne działania wzmacniają wewnętrzną siłę? Czym jest rezyliencja i jak ją rozwijać, aby skutecznie stawiać czoła wyzwaniom?

Cel szkolenia: Wyposażyć uczestników w praktyczne narzędzia i strategie pozwalające rozwijać odporność psychiczną (rezyliencję), zwiększać zdolność adaptacji oraz skutecznie radzić sobie ze stresem i niepewnością w dynamicznym środowisku pracy.

NAUCZYSZ SIĘ



- jakie aspekty Twojego zachowania wpływają na odporność psychiczną
- jak odporność psychiczna wpływa na jakość podejmowania decyzji
- jak rozwijać odporność psychiczną i zwiększać rezyliencję

POKONASZ



- bariery związane z przekonaniami na temat silnych i wrażliwych osób
- strach przed zmianą i niepewnością, by stać się kimś elastycznym, otwartym i gotowym do adaptacji
- wewnętrzny krytycyzm i zwątpienie, by stać się osobą pewniejszą siebie, odporną i zdolną do skutecznego realizowania wyzwań

STANIESZ SIĘ



- osobą pewniejszą siebie, odporną psychicznie i skuteczną w realizacji wyzwań
- odporny na inwektywy i motywację innych osób
- osobą spokojniejszą, opanowaną i potrafiącą świadomie zarządzać emocjami

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Elementy odporności psychicznej opartej na modelu MTQ PLUS.
- Rezyliencja - czym jest i jak się buduje?
- Trening rozpoznawania wypalenia zawodowego.
- Techniki samoregulacji emocjonalnych napięć.



BADANIE POZIOMU ODPORNOŚCI PSYCHICZNEJ

NARZĘDZIE MTQ PLUS + KONSULTACJA

Forma: indywidualna

To, jak silna jest nasza odporność psychiczna, ma ogromne znaczenie dla tego, jak radzimy sobie z trudnościami i jak skutecznie realizujemy swoje zadania. Dbając o kondycję psychiczną kadry zarządzającej, zwiększamy nie tylko ich komfort i pewność siebie, ale także szansę na mądre i skuteczne przewodzenie zespołem w czasach zmian.

Badanie MTQ PLUS: Odporności Psychiczej (online) z raportem i informacją zwrotną w formie sesji coachingowo-mentoringowej.

Na co wpływa odporność psychiczna w biznesie?

- na utrzymanie pozytywnej energii w działaniu
- na utrzymanie koncentracji na aktualnym zadaniu
- na chęć poszukiwania rozwiązań
- na spokój i dystans w sytuacjach kryzysowych
- na lepsze zarządzanie emocjami
- zapobiega wypaleniu zawodowemu
- na wyznaczanie celów, planowanie i dążenie do celu z determinacją
- na szukanie nowych rozwiązań pomimo braku sukcesu



Odporność psychiczna jest ściśle powiązana zarówno z jakością zarządzania, jak i z umiejętnością skutecznego radzenia sobie ze zmianą. Badanie, połączone z profesjonalną informacją zwrotną, stanowi cenne uzupełnienie planu rozwojowego menedżera, wspierając go w budowaniu większej siły psychicznej i efektywności w codziennej roli.



BUDOWANIE ZAUFANIA W ZESPOLE

Forma: stacjonarna/on-line

Zaufanie jest fundamentem! Menedżer, który świadomie buduje zaufanie poprzez otwarty dialog, odwagę w podejmowaniu trudnych decyzji i transparentność swojego działania, zyskuje zgrany i zmotywowany zespół – gotowy przetrwać wszelkie trudności i zmiany.

Cel szkolenia: Rozwijanie umiejętności budowania i utrzymywania zaufania w zespole poprzez efektywną komunikację, transparentność działań oraz odwagę w podejmowaniu trudnych decyzji, co przekłada się na większą spójność, zaangażowanie i odporność zespołu na wyzwania.

NAUCZYSZ SIĘ



- postaw i zachowań jakie wzbudzają zaufanie w zespole
- rozpoznać poziom zaufania do Ciebie i Twoich decyzji
- etapów budowania zaufania i rozszerzania go na zespół
- technik wspierających rozwijanie spójności i zaangażowania w zespole

POKONASZ



- trudności związane z brakiem otwartego dialogu
- lęk przed konfliktem
- trudności w empatycznym zarządzaniu
- obawy przed otwartą komunikacją i trudnymi rozmowami w zespole
- brak transparentności i wynikające z tego napięcia oraz nieporozumienia

STANIESZ SIĘ



- liderem, który poprzez transparentność i otwartą komunikację buduje trwałe relacje i daje zespołowi poczucie bezpieczeństwa
- szefem, który podejmuje trudne decyzje z odwagą i konsekwencją, zyskując autorytet i szacunek innych
- menedżerem, który potrafi skutecznie mobilizować ludzi do osiągania rezultatów, nawet w trudnych i niepewnych warunkach

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Definicja czynników budujących kulturę zaufania w organizacji.
- Świadome rozwijanie środowiska wysokiego zaufania.
- Poznanie i zastosowanie narzędzi:
 - pięć kroków Coveya do budowania zaufania,
 - metaanaliza wartości Zaufania.
- Test - czy jesteś osobą której można zaufać wg ABCD Trust Model K.Blancharda.



TEAMBUILDING. BUDOWANIE DUCHA ZESPOŁU

Forma: stacjonarna

Sprawny i zmotywowany zespół to fundament sukcesu każdej organizacji. Szkolenie z teambuildingu pozwala uczestnikom lepiej poznać siebie i innych, nauczyć się efektywnej współpracy oraz budowania relacji opartych na zaufaniu i otwartości.

Cel szkolenia: Wzmocnienie współpracy w zespole poprzez rozwijanie wzajemnego zaufania, poprawę komunikacji oraz budowanie pozytywnego ducha zespołu, co przekłada się na większą motywację i efektywność pracy grupowej.

NAUCZYSZ SIĘ



- efektywnie komunikować się i słuchać innych członków zespołu
- rozpoznawać i wykorzystywać różne style i role zespołowe (wg Belbina), by lepiej rozumieć styl pracy, sposób myślenia i preferencje członków zespołu
- budować atmosferę zaufania i współpracy, która sprzyja osiągnięciu rezultatów

POKONASZ



- bariery komunikacyjne i trudności we wzajemnym zrozumieniu
- brak zaufania i trudności we współdziałaniu z innymi,
- frustrację i konflikty wynikające z różnic w stylach i sposobach pracy
- izolację poszczególnych osób i brak poczucia przynależności

STANIESZ SIĘ



- członkiem zespołu świadomie budującym relacje i angażującym innych do współpracy
- osobą otwartą na dialog i gotową do pokonywania trudności razem z zespołem
- partnerem, który swoją postawą i umiejętnościami wpływa na efektywność i atmosferę całej organizacji

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Poznanie stylów komunikacji i ról zespołowych – odkrycie własnych preferencji i sposobów budowania relacji w grupie.
- Ćwiczenia integracyjne i gry zespołowe – rozwijające zaufanie, współpracę i umiejętność rozwiązywania problemów.
- Techniki efektywnej komunikacji i rozwiązywania konfliktów – narzędzia do budowania porozumienia i redukcji napięć.
- Tworzenie planu rozwoju zespołu – wypracowanie konkretnych sposobów na zwiększenie efektywności i jakości współpracy po zakończeniu szkolenia.



BUDOWANIE ZAANGAŻOWANIA I MOTYWACJI W ZESPOLE

Forma: stacjonarna/on-line

Niski poziom motywacji i zaangażowania w zespole to częsty problem, który wpływa na spadek efektywności i satysfakcji z pracy. Szkolenie pomaga zrozumieć, jak świadomie wzmacniać motywację, aby zespół działał z większą energią i chęcią do współpracy.

Cel szkolenia: Umiejętne wykorzystanie wiedzy i narzędzi do wzmocnienia motywacji i zaangażowania.

NAUCZYSZ SIĘ



- jak rozpoznawać i wzmacniać indywidualne źródła motywacji członków zespołu
- jak efektywnie komunikować cele i wartości, by budować wspólne zaangażowanie
- jak tworzyć środowisko sprzyjające współpracy i wzajemnemu wsparciu

POKONASZ



- brak motywacji i apatię wśród członków zespołu
- konflikty wynikające z niezrozumienia oczekiwań i potrzeb
- niską efektywność spowodowaną brakiem zaangażowani.

STANIESZ SIĘ



- menadżerem zarządzającym grupą zmotywowanych i świadomych swoich celów współpracowników
- liderem, który efektywnie się komunikuje i wspiera wzajemny rozwój
- silną i zaangażowaną drużyną gotową podejmować wyzwania i osiągać sukcesy

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Wprowadzenie do teorii autodeterminacji (SDT) – zrozumienie podstaw motywacji oraz roli autonomii, kompetencji i relacji w budowaniu zaangażowania.
- Motywacja wewnętrzna i zewnętrzna – rozpoznawanie źródeł motywacji u siebie i członków zespołu oraz sposoby ich wzmacniania.
- Praktyczne techniki wyznaczania celów – jak formułować cele SMART oraz dopasować je do indywidualnych potrzeb i wartości zespołu.
- Tworzenie środowiska sprzyjającego trwałej motywacji – strategie wspierające rozwój motywacji wewnętrznej i utrzymanie zaangażowania w dłuższej perspektywie.



INTELIGENCJA EMOCJONALNA

Forma: stacjonarna/on-line

Czy rozumiesz emocje swoje i innych ludzi? Czy widzisz, co dzieje się w grupie? Rozwiń swoje wyczucie społeczne i empatię. Dowiedz się, jak radzić sobie w trudnych relacjach i słuchać uważnie, nawet silnie rozemocjonowanych osób. Podczas szkolenia rozwiniesz kompetencje z zakresu inteligencji emocjonalnej według modelu Daniela Golemana: samoświadomość, samoregulację, empatię oraz umiejętności społeczne. Dzięki czemu lepiej poradzisz sobie z napięciem, zbudujesz bardziej autentyczne relacje i zwiększysz swoją skuteczność w pracy zespołowej oraz w roli lidera.

Cel szkolenia: Rozwinięcie umiejętności rozpoznawania i zarządzania własnymi emocjami, a także budowanie empatii i lepszej komunikacji w relacjach interpersonalnych.

NAUCZYSZ SIĘ



- rozpoznawać emocje swoje i innych,
- analizować emocjonalne sygnały w grupie i dostosowywać swoje reakcje
- efektywnie komunikować się w sytuacjach konfliktowych i emocjonalnie napiętych
- uważnie słuchać, by lepiej rozumieć potrzeby i perspektywy innych osób
- zarządzać własnymi emocjami
- budować lepsze relacje oparte na empatii i wzajemnym zrozumieniu

POKONASZ



- trudności z rozpoznawaniem i nazywaniem emocji
- opory związane ze skuteczną interwencją w relacjach
- problemy z empatycznym słuchaniem i rozumieniem emocji innych osób
- bariery w efektywnej komunikacji wynikające z niedostrzeżonych emocji
- brak świadomości wpływu emocji na podejmowanie decyzji i relacje zawodowe

STANIESZ SIĘ



- empatyczny, rozumiejący lepiej perspektywę i motywację innych osób
- zdolny do wyrażania emocji w sposób zrozumiały dla innych, świadomy swojego oddziaływania na otoczenie
- doskonałym rozmówcą i dobrym słuchaczem.

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Inteligencja emocjonalna, aspekty: empatia (świadomość społeczna), zarządzanie relacjami (wyczucie społeczne).
- 4 Temperamenty według obserwacji Junga.
- Słuchanie empatyczne.
- Sposoby radzenia sobie z irytacją w relacjach.
- Reagowanie na uprzedzenia, czy zachowania dyskryminujące.



WELLBEING - CIAŁO, UMYŚŁ, ENERGIA

Forma: stacjonarna/on-line

Doskonalskie umiejętności dbania o własny dobrostan, co pozwoli Ci lepiej radzić sobie ze stresem i osiągać równowagę między życiem zawodowym a prywatnym.

Dzięki praktycznym ćwiczeniom i technikom relaksacyjnym, nauczysz się skutecznie zarządzać energią, poprawiać koncentrację i zwiększać swoją odporność na codzienne wyzwania.

Cel szkolenia: Wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia i wiedzę, które pomogą im skutecznie dbać o własny dobrostan, zwiększając ich zdolność do radzenia sobie z wyzwaniami zawodowymi i osobistymi.

NAUCZYSZ SIĘ



- skutecznych technik zarządzania stresem i emocjami
- balansowania życia zawodowego i prywatnego
- budowania zdrowych nawyków wspierających dobrostan psychiczny i fizyczny

POKONASZ



- nadmierny stres i uczucie wypalenia zawodowego
- trudności w utrzymaniu równowagi między pracą a życiem prywatnym
- nawyki, które negatywnie wpływają na Twoje zdrowie i samopoczucie

STANIESZ SIĘ



- bardziej świadomy swoich potrzeb i sposobów ich zaspokajania
- odporny na codzienne wyzwania i lepiej przygotowany do ich pokonywania
- osobą czerpiącą satysfakcję z życia z większym poczuciem spokoju i energii

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Techniki zarządzania stresem i emocjami w codziennym życiu.
- Ćwiczenia mindfulness i medytacyjne wspierające dobrostan psychiczny.
- Strategie budowania zdrowych nawyków żywieniowych i aktywności fizycznej.
- Sposoby na poprawę jakości snu i regeneracji organizmu.
- Praktyki wspierające równowagę między pracą a życiem osobistym.



ZARZĄDZANIE ZADANIAM I SOBĄ W CZASIE

Forma: stacjonarna/on-line

Poznaj sprawdzone techniki zarządzania sobą w czasie, aby zwiększyć efektywność, osiągać cele i równoważyć obowiązki zawodowe z osobistymi.

Szkolenie wyposaży Cię w narzędzia i strategie, które pomogą lepiej planować, organizować i monitorować postępy, pozwalając na bardziej świadome wykorzystanie swojego czasu.

Cel szkolenia: Poznanie technik zarządzania sobą w czasie w celu lepszej organizacji pracy, zwiększenia produktywności i osiągnięcia równowagi między życiem zawodowym a prywatnym.

NAUCZYSZ SIĘ



- priorytetyzacji zadań oraz wyznaczania realnych i osiągalnych celów
- planowania dnia i tygodnia z uwzględnieniem różnych priorytetów
- rozpoznawania swoich rytmów pracy i wykorzystywania czasu najbardziej efektywnego dla kluczowych zadań

POKONASZ



- brak kontroli nad czasem i poczucie przytłoczenia obowiązkami
- trudności z organizacją i realizacją planów
- obawy przed delegowaniem i dzieleniem się odpowiedzialnością, przeciążenie obowiązkami i poczucie ciągłego braku czasu

STANIESZ SIĘ



- bardziej zorganizowany i pewny w zarządzaniu zadaniami
- świadomy swoich priorytetów oraz ich realizacji
- gotowy do osiągnięcia równowagi między życiem zawodowym a prywatnym poprzez lepsze wykorzystanie czasu

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Metody priorytetyzacji zadań.
- Tworzenie realistycznych planów tygodniowych i dziennych.
- Techniki radzenia sobie z prokrastynacją i rozpraszaczami.
- Narzędzia do efektywnego delegowania zadań i wyznaczania granic.
- Monitorowanie postępów i ocena skuteczności zarządzania sobą w czasie.



ZARZĄDZANIE ZMIANĄ

Forma: stacjonarna/on-line

Zdobądź pewność siebie i doskonałe umiejętności zarządzania zmianą, które pozwolą Ci skutecznie wprowadzać transformacje w organizacji. Dzięki praktycznym ćwiczeniom i sprawdzonym strategiom, nauczysz się planować i komunikować zmiany, minimalizując opór i zwiększając zaangażowanie zespołu.

Cel szkolenia: Wyposażenie uczestników w umiejętności i narzędzia, które pomogą im skutecznie zarządzać zmianami w organizacji, minimalizując opór i maksymalizując zaangażowanie zespołu.

NAUCZYSZ SIĘ



- planować i wdrażać zmiany w sposób systematyczny i przemyślany
- komunikować zmiany w sposób jasny i motywujący dla zespołu
- zarządzać emocjami i reakcjami pracowników na zmiany

POKONASZ



- opór wobec zmian ze strony pracowników i zespołów
- trudności w utrzymaniu motywacji i zaangażowania podczas procesów transformacji
- niepewność i chaos, które mogą towarzyszyć wprowadzaniu zmian

STANIESZ SIĘ



- liderem, który z pewnością siebie prowadzi zespół przez procesy zmian
- elastyczny i otwarty na nowe rozwiązania oraz adaptacje
- osobą, która skutecznie zarządza zmianami, budując pozytywne rezultaty dla organizacji i pracowników

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Strategie planowania i wdrażania zmian w organizacji.
- Narzędzia do analizy i redukcji oporu wobec zmian.
- Techniki komunikacji wspierającej procesy transformacyjne.
- Praktyczne metody angażowania i motywowania zespołu podczas zmian.
- Case study z przykładami udanych wdrożeń zmian w różnych branżach.



PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA

Forma: stacjonarna/on-line

Skuteczna i profesjonalna obsługa klienta to dziś coś więcej niż uprzejmość – to umiejętność budowania relacji opartych na zaufaniu, empatii i realnym zaangażowaniu. Podczas szkolenia uczestnicy nauczą się rozpoznawać potrzeby klientów, reagować adekwatnie na emocje (zarówno pozytywne, jak i trudne), a także komunikować się w sposób jasny, spokojny i pewny – nawet w sytuacjach stresowych lub konfliktowych. Szkolenie wzmacnia także umiejętność rozwiązywania problemów i budowania pozytywnych doświadczeń klienta na każdym etapie kontaktu – niezależnie od branży.

Cel szkolenia: Wyposażyć uczestników w zaawansowane kompetencje komunikacyjne i narzędzia niezbędne do budowania trwałych, opartych na zaufaniu relacji z klientami. Uczestnicy nauczą się skutecznie rozwiązywać problemy, zwiększać satysfakcję klientów oraz tworzyć pozytywne doświadczenia na każdym etapie kontaktu.

NAUCZYSZ SIĘ



- budować pozytywne i trwałe relacje z klientami
- skutecznie identyfikować i rozwiązywać problemy klientów
- zarządzać oczekiwaniami klientów
- używać języka i technik komunikacyjnych, które budują zaufanie i profesjonalizm,
- dbać o pozytywne wrażenia klientów na każdym etapie współpracy
- radzić sobie z trudnymi rozmowami i negatywnymi opiniami

POKONASZ



- lęk przed trudnymi pytaniami i emocjami klienta
- strach przed obsługą trudnego klienta
- brak pewności siebie w obliczu potrzeb klienta
- niezrozumienie potrzeb i oczekiwań klientów
- sytuacje stresujące i presję związaną z obsługą klienta

STANIESZ SIĘ



- bardziej wyrozumiały dla wymagań klienta
- przekonujący i wiarygodny w obsłudze klienta
- ekspertem w rozwiązywaniu problemów klienta
- ambasadorem marki, który potrafi tworzyć lojalność klientów

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Customer Experience.
- Obsługa reklamacji.
- Typy osobowości.
- Case Study i propozycja rozmowy z klientem.
- Doskonalenie umiejętności prowadzenia skutecznych rozmów.

NA TWOJE ŻYCZENIE PROGRAM ROZSZERZYM
O SAVOIRE-VIVRE Z ELEMENTAMI PROTOKOŁU DYPLMATYCZNEGO.



PROFESJONALNA OBSŁUGA PASAŻERA LOTNISKA

Forma: stacjonarna/on-line

Szkolenie koncentruje się na rozwijaniu umiejętności niezbędnych do prowadzenia skutecznej komunikacji z pasażerami w wymagającym środowisku lotniska. Obejmuje techniki nawiązywania kontaktu, jasnego i spokojnego przekazywania informacji, reagowania na trudne zachowania oraz radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych i stresujących. Szczególny nacisk położony jest na precyzyjne rozpoznawanie emocji, kontrolę reakcji oraz stosowanie narzędzi wspierających opanowanie i asertywność w kontakcie z klientem.

Cel szkolenia: **Rozwój konkretnych umiejętności interpersonalnych, komunikacyjnych oraz technik efektywnego i świadomego prowadzenia interakcji z pasażerem.**

NAUCZYSZ SIĘ



- prowadzić rozmowy z pasażerami w sposób spokojny, jasny i uprzejmy
- reagować na trudne emocje i sytuacje konfliktowe bez eskalacji
- stosować techniki aktywnego słuchania i skutecznej komunikacji

POKONASZ



- stres związany z nieprzewidywalnym zachowaniem klientów
- niepewność w kontaktach z trudnym lub zdenerwowanym pasażerem
- barierę między formalnością procedur a ludzkim podejściem

STANIESZ SIĘ



- bardziej pewny i opanowany w bezpośrednim kontakcie z klientem
- rozpoznawalnym ambasadorem dobrej atmosfery i jakości obsługi
- osobą, która potrafi zadbać o komfort pasażera – nawet w trudnych warunkach

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Jak zbudować relację z pasażerem mając zaledwie 30 sekund?
- Jak mówić, słuchać i reagować w sytuacji wzmożonego napięcia?
- Jak rozpoznawać emocje i symptomy stresu u pasażerów?
- Jak skutecznie deeskalować napięcia?
- Jak zachować profesjonalizm i neutralność w każdej sytuacji?
- Jak troszczyć się o swój dobrostan pracując na stanowisku frontlinie?



AUTOPREZENTACJA ORAZ WYSTĄPIENIA PUBLICZNE

Forma: stacjonarna/on-line

Zdobądź pewność siebie i doskonałe umiejętności prezentacji przed różnorodną publicznością.

Dzięki praktycznym ćwiczeniom i technikom mowy ciała, będziesz w stanie swobodnie i przekonująco występować na scenie, wzmacniając swoje zdolności komunikacyjne i wizerunek profesjonalisty.

Cel szkolenia: **Rozwój umiejętności pewnego i skutecznego prezentowania treści przed publicznością, z naciskiem na kontrolowanie stresu, wykorzystanie mowy ciała i utrzymywanie zaangażowania słuchaczy.**

NAUCZYSZ SIĘ



- przygotowywać merytorycznie i strukturalnie skuteczne prezentacje
- zarządzać tremą i emocjami przed oraz podczas wystąpienia
- używać mowy ciała i modulować głos, aby przyciągać uwagę słuchaczy
- budować pewność siebie i autentyczność w komunikacji
- dostosowywać przekaz do różnych grup odbiorców
- radzić sobie z trudnymi pytaniami i sytuacjami podczas prezentacji

POKONASZ



- stres i lęk przed wystąpieniami publicznymi
- uczucie pustki w głowie i opór przed mówieniem
- blokady i obawy przed trudnymi pytaniami i zachowaniami kłopotliwych uczestników
- niepewność co do struktury i przygotowania prezentacji

STANIESZ SIĘ



- pewnym siebie mówcą, który swobodnie występuje przed każdą publicznością
- zdolnym do angażowania słuchaczy
- skutecznym komunikatorem, potrafiącym przygotować klarowne, przekonujące prezentacje i zarządzać interakcjami z publicznością

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Wielopoziomowa kalibracja i kotwiczenie ciałem.
- Perswazja w praktyce.
- Procesy mentalne w grupie i zarządzanie nimi.
- Storytelling.
- Metodyka inspiracji i stan FLOW.



METODY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM

Forma: stacjonarna/on-line

Zyskaj wewnętrzny spokój i naucz się skutecznie zarządzać stresem w sytuacjach zawodowych i codziennych. Zdobądź skuteczne narzędzia do kontroli stresu i poznaj sprawdzone techniki oraz nowoczesne metody samoregulacji. Zwiększ swoją efektywność i poczucie wpływu, korzystając z praktycznych sposobów na redukcję stresu. Dzięki praktycznym narzędziom i ćwiczeniom, rozwiniesz odporność psychiczną, poprawisz koncentrację i podejmowanie decyzji pod presją, wzmacniając jednocześnie swoje poczucie wpływu i dobrostan.

Cel szkolenia: **Rozwój umiejętności skutecznego rozpoznawania, regulowania i redukowania stresu oraz wzmacnianie odporności psychicznej i poczucia wpływu w codziennych i zawodowych sytuacjach.**

NAUCZYSZ SIĘ



- świadomie obserwować i modulować swój monolog wewnętrzny, aby redukować negatywne automatyczne myśli i wzmacniać konstruktywne nastawienie
- wykorzystywać techniki autoregulacji emocjonalnej
- stosować techniki mentalnego reframingu oraz typowych metod poznawczo-behawioralnych
- korzystać z metod opartych na neuroplastyczności, takich jak świadoma wizualizacja i trening wyobraźni, które wpływają na zmianę wewnętrznych schematów myślowych i emocjonalnych

POKONASZ



- nadmierne napięcie i chroniczny stres wpływający na samopoczucie i zdrowie
- skłonność do negatywnego myślenia i automatycznych, niekorzystnych reakcji na stres
- trudności w utrzymaniu koncentracji i produktywności pod presją
- poczucie bezradności wobec stresujących wydarzeń i zmian

STANIESZ SIĘ



- bardziej świadomy swoich emocji i ich wpływu na codzienne życie
- odporna/y na stres i lepiej przygotowana/y na trudne sytuacje
- spokojniejsza/y, bardziej opanowana/y i zrównoważona/y emocjonalnie
- zmotywowana/y do dbania o swoje zdrowie psychiczne i dobre samopoczucie

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Techniki restrukturyzacji poznawczej – jak zmieniać niekorzystne wzorce myślenia.
- Ćwiczenia praktyczne z monitorowania emocji i reakcji fizjologicznych.
- Budowanie efektywnych nawyków radzenia sobie i planowanie działań adaptacyjnych.
- Wprowadzenie do technik relaksacyjnych wspierających regulację emocji.
- Mindshifting – świadoma zmiana schematów myślowych i przekonań ograniczających.
- Model stresu i radzenia sobie Lazarusa i Folkman.



PROFESJONALNA REKRUTACJA

Forma: stacjonarna/on-line

Zdobądź pewność siebie i doskonałe umiejętności rekrutacyjne, które pozwolą Ci przeprowadzać skuteczne procesy zatrudniania.

Dzięki praktycznym ćwiczeniom i technikom oceny kandydatów, nauczysz się precyzyjnie określać wymagania stanowiskowe, prowadzić rozmowy kwalifikacyjne oraz efektywnie selekcjonować najlepszych pracowników.

Cel szkolenia: Przygotowanie menadżera do aktywnego i profesjonalnego udziału w procesie rekrutacji - od zdefiniowania potrzeb po wdrożenie nowego pracownika.

NAUCZYSZ SIĘ



- efektywnie analizować CV i dokumenty aplikacyjne
- tworzyć profil idealnego kandydata
- zadawać pytania rekrutacyjne, aby zweryfikować umiejętności kandydata
- wzmacniać wizerunek firmy jako pracodawcy podczas rekrutacji

POKONASZ



- trudności w ocenie kompetencji kandydatów
- przeszkody w precyzyjnym określeniu wymagań na dane stanowisko
- stres związany z prowadzeniem rozmów rekrutacyjnych
- blokadę z powodu braku skutecznych technik prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych

STANIESZ SIĘ



- bardziej świadomy swojej roli w procesie rekrutacyjnym
- partnerem rekrutera, który wspólnie buduje procesy prowadzące do sukcesu organizacji
- skuteczniejszy w podejmowaniu decyzji rekrutacyjnych

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Tworzenie profilu idealnego kandydata.
- Planowanie procesu rekrutacyjnego.
- Współpraca z rekruterem.
- Feedback po rozmowie rekrutacyjnej.
- Ocena umiejętności i wiedzy kandydatów.
- Rola i odpowiedzialność rekrutera i kierownika w procesie rekrutacyjnym.
- Etyka prowadzenia rozmów rekrutacyjnych.



UWAŻNOŚĆ JAKO KOMPETENCJA MENADŻERSKA

Forma: stacjonarna

Przekonaj się, jak uważność pomaga zarządzać stresem, podejmować trafne decyzje i budować lepsze relacje w zespole. Naucz się prostych technik, które podniosą Twoją efektywność jako menedżera.

Cel szkolenia: Przygotowanie menedżerów do wykorzystywania uważności jako narzędzia do podnoszenia efektywności, odporności na stres oraz jakości relacji w pracy.

NAUCZYSZ SIĘ



- praktykować świadomą obecność w codziennym zarządzaniu swoją równowagą emocjonalną
- świadomie podejmować decyzje pod presją
- wykorzystywać uważności do poprawy koncentracji i produktywności
- stosować techniki świadomej obserwacji własnych myśli, emocji i reakcji

POKONASZ



- rozproszenie i trudności z koncentracją
- nadmierny stres i presję czasu
- impulsywne reakcje i nieświadome wzorce zachowań
- automatyczne reakcje emocjonalne utrudniające podejmowanie racjonalnych decyzji

STANIESZ SIĘ



- świadomym i uważnym liderem, który zarządza swoją równowagą spokojnym i opanowanym
- menedżerem nawet w trudnych sytuacjach
- efektywnym decydentem z rozwiniętą inteligencją emocjonalną

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Podstawy uważności i jej znaczenie w zarządzaniu.
- Praktyczne techniki uważności do stosowania w pracy menedżera.
- Narzędzia radzenia sobie ze stresem i emocjami.
- Ćwiczenia zwiększające koncentrację i efektywność działania.



MENTORING GRUPOWY - SESJE MASTERMIND

Forma: stacjonarna

Przekonaj się, jak efektywnie rozwijać się w grupie wsparcia — wykorzystaj moc wymiany doświadczeń, inspiracji i konstruktywnego feedbacku.

Sesje mastermind to przestrzeń, gdzie razem z innymi pracownikami lub liderami znajdziesz nowe rozwiązania, pokonasz wyzwania i rozwiniesz swój potencjał.

Cel szkolenia: Rozwijanie kompetencji poprzez wymianę doświadczeń i wspólne poszukiwanie rozwiązań.

NAUCZYSZ SIĘ



- efektywnie korzystać z mocy grupy do rozwiązywania problemów
- zadawać trafne pytania wspierające rozwój i refleksję
- udzielać i przyjmować konstruktywny feedback
- wykorzystywać różnorodne perspektywy do podejmowania decyzji
- budować i utrzymywać relacje oparte na zaufaniu i wsparciu

POKONASZ



- poczucie izolacji w swojej roli
- trudności w podejmowaniu decyzji pod presją
- obawy przed wdrażaniem nowych rozwiązań
- brak motywacji i blokady rozwojowe
- wyzwania związane z komunikacją i współpracą w zespole

STANIESZ SIĘ



- skutecznym twórcą rozwiązań w zespole i organizacji
- osobą otwartą na różnorodność perspektyw i zmianę
- mistrzem budowania relacji opartych na zaufaniu
- pracownikiem, który inspiruje i angażuje innych

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Spotkania mastermind moderowane przez doświadczonego mentora i facylitatora.
- Analiza i rozwiązywanie rzeczywistych wyzwań uczestników.
- Narzędzia do budowania zaufania i współpracy w grupie.
- Wymiana doświadczeń i najlepszych praktyk między uczestnikami.
- Ćwiczenia wspierające kreatywność i innowacyjne myślenie.



TRAIN THE TRAINER

Forma: stacjonarna/on-line

Szkolenie „Train the Trainer” przygotowuje uczestników do efektywnego prowadzenia szkoleń i warsztatów. Dowiesz się, jak planować i realizować angażujące zajęcia, dostosowane do potrzeb różnych grup odbiorców. Poznasz techniki skutecznej komunikacji, radzenia sobie z trudnymi uczestnikami oraz metody aktywizujące, które zwiększają efektywność uczenia się. Szkolenie rozwija kompetencje trenerskie, wspierając Cię w budowaniu pewności siebie i profesjonalizmu w roli prowadzącego.

Cel szkolenia: Zdobycie wiedzy i umiejętności trenerskich z zakresu prowadzenia szkoleń wewnętrznych w organizacji.

NAUCZYSZ SIĘ



- rozpoznawać i dostosowywać metody do różnych stylów uczenia się uczestników, by zwiększać ich zaangażowanie i efektywność
- stosować techniki angażujące, które wspierają samodzielne uczenie się i motywują do ciągłego rozwoju
- budować środowisko sprzyjające otwartości, kreatywności i wymianie doświadczeń
- zarządzać dynamiką grupy i radzić sobie z wyzwaniami podczas prowadzenia zajęć

POKONASZ



- lęk przed trudnymi pytaniami i zachowaniami uczestników
- wewnętrzne blokady, które ograniczają przekazywanie wiedzy
- brak pewności w swoją wiedzę i umiejętności
- monotonię i brak interakcji podczas prezentacji materiału
- wyzwania związane z planowaniem i strukturą efektywnego szkolenia

STANIESZ SIĘ



- gotowy na nowe wyzwania pracy z ludźmi
- przekonujący i wiarygodny jako ekspert w swojej dziedzinie
- zmotywowany do systematycznej pracy utrwalania nowych umiejętności trenerski
- projektantem efektywnych szkoleń dopasowanych do potrzeb odbiorców

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Style uczenia się.
- Cykl Kolba.
- Style trenerskie.
- Metody szkoleniowe.



COACHINGOWY STYL ZARZĄDZANIA

Forma: stacjonarna/on-line

To szkolenie dla liderów, którzy chcą wspierać rozwój swojego zespołu poprzez zadawanie trafnych pytań, budowanie odpowiedzialności i prowadzenie rozmów opartych na zaufaniu i uważności. To praktyczne podejście do zarządzania, które wzmacnia samodzielność i zaangażowanie pracowników.

Cel szkolenia: Rozwój kompetencji menedżerskich w obszarze wspierającego przywództwa poprzez wdrażanie narzędzi i postawy coachingowej w codziennym zarządzaniu zespołem.

NAUCZYSZ SIĘ



- prowadzić rozmowy rozwojowe z pracownikami, które wspierają ich zaangażowanie i samodzielność
- zadawać pytania, które angażują i uruchamiają myślenie pracownika
- słuchać aktywnie i budować zaufanie w relacjach z zespołem
- ustalać cele w sposób wspierający autonomię i odpowiedzialność pracowników
- wykorzystywać coachingowy styl w codziennym zarządzaniu

POKONASZ



- pokusę „ratowania” pracowników i dawania gotowych rozwiązań
- trudność w delegowaniu odpowiedzialności
- nawyk kontrolowania zamiast wspierania
- obawę przed prowadzeniem rozmów rozwojowych
- problemy z budowaniem partnerskich relacji z pracownikami

STANIESZ SIĘ



- liderem, który potrafi słuchać z uważnością i reagować świadomie
- partnerem w rozwoju – dla swoich pracowników i dla organizacji
- liderem, którego styl zarządzania buduje odpowiedzialność i samodzielność w zespole
- przewodnikiem pomagającym zespołowi odkrywać własne rozwiązania i potencjał

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Model GROW i inne struktury rozmów rozwojowych.
- Siła pytań coachingowych w codziennej pracy lidera.
- Budowanie zaangażowania i odpowiedzialności pracownika.
- Praktyczne ćwiczenia rozmów 1:1.



INDYWIDUALNE PROCESY COACHINGOWE

Forma: stacjonarna/on-line

Odkryj, jak procesy coachingowe mogą wspierać rozwój Twoich pracowników i wzmacniać ich potencjał. Dzięki indywidualnemu podejściu i skutecznym narzędziom coachingowym pomagamy odkrywać mocne strony, pokonywać wyzwania i realizować cele zawodowe. Zobacz, jak inwestycja w coaching otwiera przed zespołem nowe możliwości i zwiększa efektywność pracy.

Cel szkolenia: Wsparcie pracownika w odkrywaniu jego potencjału, pokonywaniu wyzwań oraz skutecznym osiągnięciu wyznaczonych celów zawodowych.

NAUCZYSZ SIĘ



- efektywnie wyznaczać i realizować osobiste oraz zawodowe cele
- zidentyfikować swoje mocne strony i potencjał do rozwoju
- określić, jakie wartości i motywacje kierują Twoimi decyzjami zawodowymi
- rozpoznawać mechanizmy własnego myślenia i działania wpływające na efektywność
- znajdować własne rozwiązania i wskazywać zasoby

POKONASZ



- ograniczające przekonania i blokady, które hamują Twój rozwój
- lęk przed zmianą i niepewność w nowych sytuacjach zawodowych
- trudności w podejmowaniu decyzji i ustalaniu priorytetów
- wątpliwości dotyczące własnych kompetencji, decyzji i kierunku działania
- nawyki i schematy działania, które nie wspierają Twojego dobrostanu
- poczucie samotności w bieżących wyzwaniach

STANIESZ SIĘ



- osobą bardziej świadomą siebie, swoich potrzeb, wartości i celów
- decyzyjnym liderem własnego życia, który działa w zgodzie ze sobą
- kimś, kto potrafi skutecznie radzić sobie z wyzwaniami i zmianą
- człowiekiem, który buduje swoją wewnętrzną motywację i odporność psychiczną
- osobą, która potrafi zadbać o własny rozwój, dobrostan i relacje z innymi

W PROGRAMIE MIĘDZY INNYMI:

- Indywidualne regularne spotkania w formie sesji coachingowych.



DEVELOPMENT/ASSESSMENT CENTER

Forma: stacjonarna

Assessment Center (AC) i Development Center (DC) to zaawansowane metody oceny kompetencji zawodowych, wykorzystywane w procesach rekrutacyjnych i rozwojowych. Polegają na obserwacji uczestników podczas zadań symulacyjnych, takich jak odgrywanie ról, case studies czy prezentacje, które odzwierciedlają realne sytuacje zawodowe.

- Assessment Center służy przede wszystkim do oceny kandydatów w procesie rekrutacji lub awansu.
- Development Center koncentruje się na diagnozie potencjału pracowników i wskazaniu obszarów do rozwoju.

Przebieg Assessment Center/Development Center:

1. **Ustalenie celu i kompetencji** – Dobór kompetencji, które mają być oceniane, np. przywództwo, komunikacja, analityczne myślenie.
2. **Dobór narzędzi i zadań** – Przygotowanie ćwiczeń symulacyjnych (case studies, odgrywanie ról, zadania grupowe).
3. **Przeprowadzenie sesji AC/DC** – Uczestnicy wykonują zadania pod okiem przeszkolonych asesorów.
4. **Ocena i analiza wyników** – Obserwacja zachowań, wspólna analiza i kalibracja ocen przez zespół asesorów.
5. **Raport i feedback** – Opracowanie raportów indywidualnych z informacją zwrotną i rekomendacjami rozwojowymi.

KIEDY STOSOWAĆ:

- W procesach rekrutacji na stanowiska specjalistyczne i menedżerskie.
- Przy planowaniu sukcesji, ścieżek kariery.
- Nominacji na stanowiska kierownicze.
- Do identyfikacji potencjału rozwojowego i planowania szkoleń.



SZKOLENIA DEDYKOWANE ON-REQUEST

Forma: stacjonarna

To indywidualne podejście do tworzenia szkoleń, odpowiadające unikalnym wyzwaniom i celom Twojego zespołu. Na podstawie analizy potrzeb pracowników oraz specyfiki organizacji projektujemy program, który skutecznie rozwija POWER SKILLS. Dzięki takiemu podejściu zapewniamy praktyczne narzędzia i rozwiązania, które realnie wspierają efektywność, współpracę oraz odpowiadają bieżącym wyzwaniom.

Szkolenia ON-Request gwarantują rozwój wiedzy i umiejętności w wybranych obszarach:

- kompetencje miękkie (Power Skills)
- kompetencje sprzedażowe
- kompetencje zarządzania ludźmi
- kompetencje dobrostanu psychofizycznego
- kompetencje szkoleniowe
- programy coachingowo-mentoringowe

Proces tworzenia szkoleń ON-Request

1. Ustalenie celu i określenie nabytych kompetencji z liderem zespołu.
2. Przygotowanie szkicu programu szkoleniowego.
3. Akceptacja koncepcji.
4. Realizacja programu zgodnie z przedstawionym harmonogramem.
5. Opracowanie raportu z informacją zwrotną i rekomendacjami rozwojowymi.
6. Możliwość przeprowadzenia treningu na stanowisku pracy "training on the job".

KIEDY STOSOWAĆ:

- W przypadku potrzeby nabycia wiedzy i umiejętności eksperckich z danego obszaru tematycznego.
- Przy kompleksowych i długookresowych programach rozwojowych.
- Gdy pracownik awansuje lub zmienia obszar zawodowy.



ETAPY WSPÓŁPRACY

ETAP 1

Badanie potrzeb, ankiety wśród wskazanych grup docelowych

ETAP 2

Przygotowanie programu szkoleniowego, poprawki i akceptacja

ETAP 3

Realizacja programu szkoleniowego

ETAP 4

Ewaluacja

ETAP 5

Raport, rekomendacje i dodatkowe wsparcie



ETAPY WSPÓŁPRACY - WARIANT ROZSZERZONY

ETAP 1

Badanie potrzeb, ankiety wśród wskazanych grup docelowych

ETAP 2

Przygotowanie programu szkoleniowego, poprawki i akceptacja

ETAP 3

Realizacja programu szkoleniowego

ETAP 4

Ewaluacja

ETAP 5

Raport, rekomendacje i dodatkowe wsparcie

ETAP 6

Program rozwojowy dla kadry menadżerskiej i kierowniczej

ETAP 7

Indywidualny program rozwoju kompetencji stanowiskowych

ETAP 8

Training on the job



SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

Telefon	22 650 16 29
E-mail	Sekretariat@AirportsAcademy.pl
Social media	https://www.linkedin.com/company/polish-airports-academy/
Adres	ul. Komitetu Obrony Robotników 49 02-146 Warszawa

Szkolimy i rekrutujemy dla lotnictwa. Najlepiej!

Jesteśmy częścią grupy:



Polskie Porty Lotnicze



LOTNISKÓ
CHOPINA
WARSZAWA



Zielona Góra
Airport

POLISH AIRPORTS
ACADEMY

