

# Notorický stěžovatel – jak efektivně řešit námitky a stížnosti

Sleva 10% při objednání 2 a více účastníků sleva bude odečtena ze zobrazené ceny

Termín

1.12.2026

Online seminář

Živé vysílání sledujete online z domova či kanceláře. S lektorem komunikujete formou chatu nebo pomocí mikrofonu.

Cena bez DPH

5 240,00 Kč

6 340,40 Kč s DPH

Profil lektora

Vladka Roldánová



Autorka originálního konceptu obrany proti manipulaci, trenérka a konzultantka s 17letou praxí v boji proti manipulátorům, jak v prostředí firem, tak v obchodních či osobních vztazích. Pomáhá tam, kde je potřeba pročistit vzduch a (znovu) vybudovat otevřenou komunikaci založenou na respektu a souladu potřeb všech zúčastněných.

**Námitky a stížnosti jsou normální a běžnou součástí komunikace. Lidé si stěžují často a rádi, je to bohužel v zásadě český národní sport. Někdy jsou námitky oprávněné, ale mnoho stížností má jen zastírací charakter s cílem získat manévrovací prostor nebo nějakou jinou výhodu. Co ale dělat, když se z „občas“ stane často, nebo dokonce když stížnosti a námitky zaplevelí komunikační prostředí tak, že už nezbude energie, čas a ani nálada na nic jiného? Co když se skutečně důležité věci ztratí v balastu stížností? Co když máme tu čest s „travičem studní“? Pak se opravdu může stát, že roky pracně budovaná atmosféra týmové spolupráce vezme za své, tým přestane být akceschopný a týmová důvěra se získává zpět obzvláště zdoluhavě. V rámci tohoto kurzu se naučíte rozlišovat námitky s obsahem od těch plevelných a ukážeme si řešení pro obě skupiny, které je diametrálně odlišné. Pochopíte funkci a důležitost námitek v rámci procesu adaptace na změnu a naučíte se, jak pracovat s notorickými stěžovateli. Dostanete návod na to, jak uhlídat svoje emoce vůči notorickému stěžovateli a jak takové stížnosti rychle utnout.**

## Cíl semináře

Kurz vám poskytne vodítko pro klasifikaci námitek a stížností a typové návody pro řešení jednotlivých typů stížností. Naučíte se, jak takové námitky uzavírat a jak čelit nepříjemným emocím, které to může vyvolat. Pochopíte podle čeho „oddělit zrna od plev“ a budete se moci nadále více věnovat už jen tomu, co je pro váš tým skutečně důležité.

## Komu je seminář určen

Seminář je určen všem šéfům jakýchkoli týmů na jakékoli hierarchické úrovni a všem, kdo pracují s jakoukoli skupinou lidí.

## Program

Živé vysílání 9:00 - 13:00 hod.

- Námitky s obsahem a námitky plevelné
  - Důležitost funkční zpětné vazby
  - Schéma reakce na námitku
  - Zaměření na přijatelné východisko
- Stížnost jako zastírací manévr. Manipulační rozměr neustálých stížností
  - Rigidita zvykového práva
  - Rozporuplnost manažerského vzoru
  - Neochota převzít zodpovědnost
  - Dominantní a submisivní mocenská hra
- Stížnosti plynoucí z nezvládnuté změny: Když lidé nerozumí, co se okolo nich děje, a tak raději sabotují všechno.
  - Průběh změny a odlišné emoční vnímání jednotlivých fází změny
  - Možnost ovlivnit svou situaci a možnost kontrolovat důsledky
- Stížnosti a emoce

- Jak pečovat o emoční bezpečí při takovém rozhovoru
- Jak sdělovat limity, hranice a rizika
- Únava, podrážděnost, rezignace a vztek ze zbytečných stížností

## Další informace

Každý účastník kurzu obdrží CERTIFIKÁT o jeho absolvování, který může využít ve svém CV v části o doplňkovém odborném vzdělávání.

Forma semináře - živé vysílání (online seminář). Není potřeba nic instalovat ani stahovat - živé vysílání sledujete pouze po jednom kliku na odkaz, který obdržíte emailem.

Živé vysílání sledujete přímo na PC, notebooku nebo tabletu ve svém prohlížeči (Google Chrome, Mozilla Firefox nebo Safari) z pohodlí Vašeho domova či kanceláře. Během semináře lze pokládat prostřednictvím chatu dotazy lektorovi.

Seminář pro Vás nahráváme, záznam ze semináře obdržíte následující pracovní den.

## Objednávka: Notorický stěžovatel – jak efektivně řešit námitky a stížnosti

Sleva 10% při objednání 2 a více účastníků sleva bude odečtena ze zobrazené ceny

## Fakturační údaje objednatele:

IČO:

DIČ:

Firma:

Jméno a příjmení:

Telefon:

Email:

Ulice:

Město:

PSČ:

Vaše č.obj.:   
(bude uvedeno na  
faktuře)

Poznámka:

## Účastníci:

Jméno vč. titulů

Telefon:

Email:

---

Jméno vč. titulů

Telefon:

Email:

---

Jméno vč. titulů

Telefon:

Email:

Formulář vytiskněte, vyplňte, naskenujte a zašlete nám jej na email: [info@eduzone.cz](mailto:info@eduzone.cz)  
nebo účast objednejte v našem e-shopu [www.eduzone.cz](http://www.eduzone.cz)