

AKAT Consulting Sp.  
z o.o.

## Trudny klient i trudne sytuacje w procesie sprzedaży

Numer usługi 2021/08/05/52158/1130910

Poznań / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

16 h

23.09.2024 do 24.09.2024

2 800,00 PLN brutto

2 800,00 PLN netto

175,00 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	osoby mające kontakt i współpracujące z klientami zewnętrznymi
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	22-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do realizacji procesów sprzedażowych w relacji z klientami biznesowymi. Celem szkolenia jest rozwój umiejętności prowadzenia współpracy z tak zwanym "trudnym klientem", jak również rozwój umiejętności budowania postaw przywódczych. Kolejnym celem jest zdobycie umiejętności przełamywania barier relacyjnych oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach sprzedażowych, co umożliwi sprawne oraz samodzielne radzenie sobie z manipulacjami i emocjami rozmówcy.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Rozwija aspekt współpracy i budowania relacji, postaw negocjacyjnych i przywódczych.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik w sposób komplementarny rozpoznaje złożoność wszystkich czynników, które mogą złożyć się zarówno na sukces jak i na porażkę handlowca.</li> </ul>	<p>Uczestnik przedstawia postawy przywódcze w budowaniu relacji z klientem.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Identyfikuje trudne sytuacje biznesowe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozwija kompetencje w obszarach wiedza, umiejętności i postawy, które składają się na obraz handlowca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostrzega znaczenie relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta.</li> </ul>	<p>Test teoretyczny</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak

## Program

**Dzień I** - ta część szkolenia służy rozwojowi wiedzy i umiejętności z obszaru teorii dopasowania do klienta z uwzględnieniem specyfiki rozmówcy.

- Podstawy psychologiczne postaw.
  - Samoocena i ocena publiczna. Konsekwencje zaniżonej samooceny. Budowanie silnych postaw i leadership. Definicje i odpowiedzi na postawione pytania i wątpliwości.
  - Asertywność w pracy, jakie zagrożenia i benefity wynikają z prezentowania postawy asertywnej zawodowo?
  - Typologia klienta – wprowadzenie typologii klienta i zdefiniowanie typowych zachowań oraz gotowych algorytmów radzenia sobie z nim.
  - Budowanie raportu z klientem – dopasowanie i prowadzenie – czyli jak zdefiniować klienta i jak do niego trafić? Narzędzia komunikacji i wpływu.
  - Matryca aktywnego umysłu – czyli jak mózg ludzki determinuje nasze zachowania – podział klienta.
  - Analiza transakcyjna – czyli jak role „ego” wpływają na nasze postawy i zachowania – w kontekście zachowań klienta.

- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i emocjami – teoria stresu i radzenia sobie z nim. Przedstawienie gotowych algorytmów radzenia sobie z tzw. Trudnym Klientem.
- Algorytmy postępowania w sytuacjach konfliktowych – SPINOZA, FUKO

## Dzień II – część poświęcona ćwiczeniom, wglądom, i narzędziom prowadzenia klienta na podstawie opisów klienta.

- Zastrzeżenia i obiekcje klienta. Czemu służą i jak je pokonywać? Umiejętności handlowca – różne techniki pokonywania obiekcji klienta.
  - Trudne momenty w procesie sprzedaży i wizyty handlowej. Otwarcie wizyty – prezentacja – zamknięcie wizyty.
  - Zachowania asertywne, czyli jak się komunikować asertywnie i jakie są psychologiczne mechanizmy komunikatów typu „ja” i „ty”.
  - Asertywność w komunikacji, algorytmy postępowania i komunikowania oporu.
  - Techniki asertywne, czyli poznanie gotowych rozwiązań i technik asertywnych.
  - Umiejętność rozwiązywania problemów i obiekcji, czyli poznanie gotowych modeli radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktem.
  - Interakcje i „gry międzyludzkie” – zachowania asertywne, agresywne i uległe.

**UWAGA: Szkolenie to realizujemy również w formie zamkniętej, istnieje możliwość jego modyfikacji.**

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Dzień 1	Dariusz Dyoniziak	23-09-2024	08:00	16:00	08:00
<b>2 z 2</b> Dzień 2	Dariusz Dyoniziak	24-09-2024	08:00	16:00	08:00

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Dariusz Dyoniziak

Specjalizuje się w tematach: - zarządzania dla managerów liniowych, - budowania świadomości businessowej, - coachingu, - sprzedaży, - negocjacji, perswazji i wywieraniu wpływu – łącząc ze sobą nowoczesną teorię z wieloletnią praktyką.

18 lat doświadczeń w FMCG w Działach Handlowych i Rozwoju Biznesu międzynarodowych koncernów. Doświadczenia zdobywał w firmach Goplana Nestle i Cadbury Wedel w Działach Sprzedaży na stanowiskach Przedstawicielskich ds. detalu, sieci i hurtu, a następnie na stanowiskach trenera w Cadbury Wedel i Carlsberg Polska. Jako Krajowy Trener Sprzedaży i Manager ds. Rozwoju Działu Sprzedaży odpowiedzialny za rozwój kompetencyjny Działu Sprzedaży w firmie Carlsberg Polska, a także odpowiedzialny za programy motywacyjne i rozwojowe. Praktyk Szkoleń Seminaryjnych i coachingów zarówno Handlowców (on the job), jak i coachingów managerskich. Praktyk i Mistrz NLP. Asesor wewnętrzny w procesach rekrutacji. Setki przeprowadzonych szkoleń i tysiące przeszkolonych uczestników z firm branży FMCG, farmaceutycznej, B2B, budowlanej i finansowej. Posiada co najmniej 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały w postaci wydrukowanych prezentacji oraz ćwiczeń.

### Informacje dodatkowe

#### PODATEK VAT

Usługa szkoleniowa (nie dotyczy doradztwa) jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

#### OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

Przed zgłoszeniem na usługę prosimy o kontakt celem potwierdzenia dostępności wolnych miejsc / gwarancji terminu szkolenia.  
Dokonanie zapisu na usługę jest jednoznaczne z akceptacją ogólnych warunków świadczenia usługi (OWU), które znajdują się na stronie internetowej pod adresem <https://akatconsulting.pl/ogolne-warunki-umowy-akat-consulting>

#### WSPARCIE W POZYSKANIU DOFINANSOWANIA

Zapraszamy do kontakt

## Adres

Poznań

Poznań

woj. wielkopolskie

siedziba firmy

## Kontakt



**Wojciech Kalisz**

**E-mail** [w.kalisz@akatconsulting.pl](mailto:w.kalisz@akatconsulting.pl)

**Telefon** (+48) 793 487 686