Możliwość dofinansowania

AKAT Consulting Sp. z o.o.

★★★★★

Trudny klient i trudne sytuacje w procesie sprzedaży

Numer usługi 2021/08/05/52158/1130910

2 800,00 PLN brutto
2 800,00 PLN netto
175,00 PLN brutto/h
175,00 PLN netto/h

Poznań / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
16 h
11.06.2025 do 12.06.2025

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	10-06-2025
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
Rozwija aspekt współpracy i budowania relacji, postaw negocjacyjnych i przywódczych. • Uczestnik w sposób komplementarny rozpoznaje złożoność wszystkich czynników, które mogą złożyć się zarówno na sukces jak i na porażkę handlowca.	Uczestnik przestawia postawy przywódcze w budowaniu relacji z klientem.	Test teoretyczny
Identyfikuje trudne sytuacje biznesowe. • Rozwija kompetencje w obszarach wiedza, umiejętności i postawy, które składają się na obraz handlowca.	• Dostrzega znaczenie relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta.	Test teoretyczny

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 ledership. 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 radzenie 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
1 z 2 Dzień 1	Dariusz Dyoniziak	11-06-2025	08:00	16:00	08:00
2 z 2 Dzień 2	Dariusz Dyoniziak	12-06-2025	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

Telefon (+48) 793 487 686