



## Akademia Sprzedaży

Numer usługi 2024/05/16/10940/2152542

4 305,00 PLN brutto

3 500,00 PLN netto

179,38 PLN brutto/h

145,83 PLN netto/h

Ernst & Young  
spółka z  
ograniczoną  
odpowiedzialnością  
Academy of  
Business sp. k.



📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 21.10.2024 do 23.10.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie przeznaczone jest dla tych, którzy zajmują się bezpośrednio lub pośrednio sprzedażą usług lub towarów.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	17-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	24
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie "Akademia Sprzedaży" przygotowuje uczestników do bycia profesjonalnym członkiem zespołu sprzedażowego lub samodzielnym sprzedawcą, poprzez budowanie kompletnej świadomości kompetencji sprzedażowych, rozwój i

podniesienie umiejętności sprzedażowych oraz stworzenie własnego planu działań rozwojowych w danym obszarze sprzedaży.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie kompetencji oraz umiejętności sprzedażowych	<ul style="list-style-type: none"><li>• identyfikuje kompetencje sprzedażowe</li><li>• definiuje swoje słabe i mocne strony w obszarze sprzedaży</li><li>• charakteryzuje narzędzia sprzedaży</li><li>• omawia plan działań rozwojowych w obszarze sprzedaży</li></ul>	Wywiad ustrukturyzowany  Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje w swojej pracy wiedzę sprzedażową	<ul style="list-style-type: none"><li>• tworzy własny plan działań rozwojowych w obszarze sprzedaży</li><li>• buduje kompletną świadomość kompetencji sprzedażowych w danym obszarze biznesowym</li><li>• wzmacnia pewność siebie w kompetencjach sprzedażowych</li><li>• analizuje potrzeby Klientów oraz buduje relacje w sprzedaży</li></ul>	Wywiad ustrukturyzowany  Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje w swojej pracy narzędzia sprzedażowe	<ul style="list-style-type: none"><li>• wykorzystuje język korzyści i właściwą argumentację w procesie sprzedaży w swojej organizacji</li><li>• charakteryzuje się nastawieniem na realizację celu</li></ul>	Wywiad ustrukturyzowany  Obserwacja w warunkach symulowanych

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

## 1. Budowanie relacji w sprzedaży

Program:

- Oczekiwania Klientów w kontekście budowania relacji
- Co buduje zaufanie w sprzedaży/zwroty i zachowania
- Rozpoznawanie typów Klientów względem potrzeby bezpieczeństwa i zaufania (diagnoza)
- Dopasowanie behawioralne w skracaniu dystansu z Klientem (autoanaliza)
- Etykieta relacji w sprzedaży/od czego zacząć i jak się zachowywać na spotkaniu sprzedażowym

## 2. Analiza potrzeb Klienta

Program:

- Po co znać kategorie pytań i jak się przygotować do rozmowy z Klientem?
- Czym są pytania o wysokiej skuteczności
- Modele analizy potrzeb: SPIN/DPP/3P
- Aktywne słuchanie – jak to sprawnie robić?
- Sposoby na skuteczną komunikację i partnerski dialog z Klientem

## 3. Język korzyści i argumentacja w sprzedaży

Program:

- Co buduje dobry komunikat ofertowy?
- 4 (minimalne) składowe języka korzyści: potrzeba, cecha, zaleta, korzyść
- Wywieranie wpływu i perswazja w pigułce/6 reguł R. Cialdiniego i zwroty perswazyjne
- Mini Storytelling, czyli jak przekonać Klienta swoim doświadczeniem?
- Narzędzia do budowania argumentów sprzedażowych

## 4. Radzenie sobie z obiekcjami i asertywna postawa w relacjach z Klientem

Program:

- Co jest, a co nie jest obiekcją w sprzedaży i jak tym zarządzać?
- Model 4 kroków radzenia sobie z obiekcjami
- Jak asertywnie zarządzać impasem w relacji z Klientem
- Reklamacje, wyrażanie odmiennych opinii i stawianie granic w rozmowie sprzedażowej
- Asertywna informacja zwrotna i partnerski dialog z Klientem

## 5. Umiejętność domykania sprzedaży

Program:

- Dlaczego nie udaje nam się domknąć sprzedaży?
- Kiedy przystępować do finalizacji sprzedaży?
- 6 popularnych technik zamykania sprzedaży
- Co zrobić, jeśli Klient jeszcze negocjuje? – popularne triki Klientów
- Obsługa posprzedażowa Klienta jako otwarcie nowej sprzedaży

### **Czas trwania szkolenia:**

Szkolenie trwa **24 godziny dydaktyczne** (tj. 45 minut).

### **Walidacja:**

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca waliduje usługę po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na certyfikacie.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 34

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 34</b> Oczekiwanie Klientów w kontekście budowania relacji	Maciej Borejko	21-10-2024	09:00	09:45	00:45
<b>2 z 34</b> Co buduje zaufanie w sprzedaży/zwroty i zachowania	Maciej Borejko	21-10-2024	09:45	10:30	00:45
<b>3 z 34</b> Rozpoznawanie typów Klientów względem potrzeby bezpieczeństwa i zaufania (diagnoza)	Maciej Borejko	21-10-2024	10:30	11:00	00:30
<b>4 z 34</b> Przerwa	Maciej Borejko	21-10-2024	11:00	11:15	00:15
<b>5 z 34</b> Dopasowanie behawioralne w skracaniu dystansu z Klientem (autoanaliza)	Maciej Borejko	21-10-2024	11:15	12:00	00:45
<b>6 z 34</b> Etykieta relacji w sprzedaży/od czego zacząć i jak się zachowywać na spotkaniu sprzedażowym	Maciej Borejko	21-10-2024	12:00	12:30	00:30
<b>7 z 34</b> Po co znać kategorie pytań i jak się przygotować do rozmowy z Klientem?	Maciej Borejko	21-10-2024	12:30	13:00	00:30
<b>8 z 34</b> Przerwa	Maciej Borejko	21-10-2024	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>9 z 34</b> Czym są pytania o wysokiej skuteczności	Maciej Borejko	21-10-2024	14:00	14:30	00:30
<b>10 z 34</b> Modele analizy potrzeb: SPIN/DPP/3P	Maciej Borejko	21-10-2024	14:30	15:00	00:30
<b>11 z 34</b> Przerwa	Maciej Borejko	21-10-2024	15:00	15:15	00:15
<b>12 z 34</b> Aktywne słuchanie – jak to sprawnie robić?	Maciej Borejko	21-10-2024	15:15	16:00	00:45
<b>13 z 34</b> Sposoby na skuteczną komunikację i partnerski dialog z Klientem	Maciej Borejko	21-10-2024	16:00	16:30	00:30
<b>14 z 34</b> Co buduje dobry komunikat ofertowy?	Maciej Borejko	22-10-2024	09:00	09:45	00:45
<b>15 z 34</b> 4 (minimalne) składowe języka korzyści: potrzeba, cecha, zaleta, korzyść	Maciej Borejko	22-10-2024	09:45	10:30	00:45
<b>16 z 34</b> Wywieranie wpływu i perswazja w pigułce/6 reguł R. Cialdiniego i zwroty perswazyjne	Maciej Borejko	22-10-2024	10:30	11:00	00:30
<b>17 z 34</b> Przerwa	Maciej Borejko	22-10-2024	11:00	11:15	00:15
<b>18 z 34</b> Mini Storytelling, czyli jak przekonać Klienta swoim doświadczeniem?	Maciej Borejko	22-10-2024	11:15	12:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>19 z 34</b> Narzędzia do budowania argumentów sprzedażowych	Maciej Borejko	22-10-2024	12:00	12:30	00:30
<b>20 z 34</b> Co jest, a co nie jest obiekcją w sprzedaży i jak tym zarządzać?	Maciej Borejko	22-10-2024	12:30	13:00	00:30
<b>21 z 34</b> Przerwa	Maciej Borejko	22-10-2024	13:00	14:00	01:00
<b>22 z 34</b> Model 4 kroków radzenia sobie z obiekcjami	Maciej Borejko	22-10-2024	14:00	14:30	00:30
<b>23 z 34</b> Jak asertywnie zarządzać impasem w relacji z Klientem	Maciej Borejko	22-10-2024	14:30	15:00	00:30
<b>24 z 34</b> Przerwa	Maciej Borejko	22-10-2024	15:00	15:15	00:15
<b>25 z 34</b> Reklamacje, wyrażanie odmiennych opinii i stawianie granic w rozmowie sprzedażowej	Maciej Borejko	22-10-2024	15:15	16:00	00:45
<b>26 z 34</b> Asertywna informacja zwrotna i partnerski dialog z Klientem	Maciej Borejko	22-10-2024	16:00	16:30	00:30
<b>27 z 34</b> Dlaczego nie udaje nam się domknąć sprzedaży?	Maciej Borejko	23-10-2024	09:00	10:00	01:00
<b>28 z 34</b> Kiedy przystępować do finalizacji sprzedaży?	Maciej Borejko	23-10-2024	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>29 z 34</b> Przerwa	Maciej Borejko	23-10-2024	11:00	11:15	00:15
<b>30 z 34</b> 6 popularnych technik zamykania sprzedaży	Maciej Borejko	23-10-2024	11:15	13:00	01:45
<b>31 z 34</b> Przerwa	Maciej Borejko	23-10-2024	13:00	14:00	01:00
<b>32 z 34</b> Co zrobić, jeśli Klient jeszcze negocjuje? – popularne triki Klientów	Maciej Borejko	23-10-2024	14:00	15:00	01:00
<b>33 z 34</b> Przerwa	Maciej Borejko	23-10-2024	15:00	15:15	00:15
<b>34 z 34</b> Obsługa posprzedażowa Klienta jako otwarcie nowej sprzedaży	Maciej Borejko	23-10-2024	15:15	16:30	01:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 305,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	179,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	145,83 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1



## Maciej Borejko

Psycholog społeczny, trener biznesu, coach, absolwent programu MBA dla kadry HR. Akredytowany trener narzędzi Facet5 oraz SDI. Jest ekspertem i konsultantem ds. wystąpień publicznych, komunikacji, a także zarządzania i budowania efektywnych zespołów.

Od ponad 10 lat związany z sektorem L&D. Twórca Indywidualnego Treningu Biznesowego (ITB). Wykładowca na kierunkach HR Biznes Partner (studia podyplomowe, Akademia Leona Koźmińskiego) oraz Zarządzanie kontaktami z klientami (Wyższa Szkoła Zarządzania i Prawa im. Heleny Chodkowskiej).

Posiada 18-letnie doświadczenie zawodowe w obszarze HR. Specjalizuje się w badaniach kompetencji (AC/DC, przeglądy kompetencyjne, testy osobowości zawodowej, programy sukcesji, programy rozwojowe i coachingowe, zarządzanie zespołami oraz budowanie zespołów). Zdobyl międzynarodowe doświadczenie korporacyjne jako starszy trener, partner biznesowy i menedżer. Maciej specjalizuje się w prowadzeniu projektów rozwojowych w obszarze umiejętności sprzedażowo-obslugowych oraz warsztatów dedykowanych zarządzaniu zespołami i organizacjami. Specjalizuje się w doradztwie, coachingu oraz szkoleniach z zakresu sprzedaży i zarządzania sprzedażą, wystąpień publicznych, komunikacji, przywództwa oraz zarządzania efektywnością zespołów. Szkolenia i coaching prowadzi na wszystkich poziomach organizacji.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

### Informacje dodatkowe

Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do danej grupy szkoleniowej.

Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.

## Adres

al. Armii Ludowej 26

00-609 Warszawa

woj. mazowieckie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami
- W budynku znajduje się: parking dla rowerów, poczta, restauracja, firma kurierska, kiosk.

## Kontakt



Zuzanna Stępień





**E-mail** [zuzanna.stepien@pl.ey.com](mailto:zuzanna.stepien@pl.ey.com)

**Telefon** (+48) 510 201 314