



## Sztuka sprzedaży doradczej - techniki consultative selling dla branży TSL

Numer usługi 2024/06/26/134432/2199207

3 404,03 PLN brutto

2 767,50 PLN netto

189,11 PLN brutto/h

153,75 PLN netto/h

OZGA GROUP  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ



📍 Janowo / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 25.02.2025 do 26.02.2025

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób, które chcą: <ul style="list-style-type: none"><li>• podnieść swoje kompetencje w zakresie nowoczesnej komunikacji;</li><li>• zaktualizować techniki efektywnej sprzedaży;</li><li>• rozwijać umiejętności budowania prawidłowych relacji z klientami;</li><li>• doskonalić techniki pozyskiwania leadów i kontaktów biznesowych.</li></ul>
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	24-02-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa szkoleniowa przygotowuje uczestnika do skutecznej sprzedaży doradczej. Zadaje właściwe pytania przez co lepiej rozumie potrzeby i problemy klientów. Korzysta z narzędzi do budowania zaufania i wiarygodności w relacjach z klientami. Wykorzystuje analizę potrzeb klienta do dostosowania oferty i prezentacji produktów lub usług. Wykorzystuje narzędzia i techniki sprzedaży doradczej w codziennych sytuacjach sprzedażowych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Charakteryzuje oraz identyfikuje techniki zadawania pytań, aby skutecznie zrozumieć potrzeby i problemy klientów.</p>	<p>Definiuje różne typy pytań (otwarte, zamknięte, kontrolne) i ich zastosowanie.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Opisuje znaczenie aktywnego słuchania w procesie zadawania pytań.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Zadaje pytania otwarte i kontrolne w celu uzyskania szczegółowych informacji od klientów.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Buduje relacje z klientami poprzez empatyczne słuchanie.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Wykazuje umiejętność dostosowania stylu komunikacji do indywidualnych potrzeb klienta</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Identyfikuje oraz stosuje techniki budowania zaufania i wiarygodności w relacjach z klientami.</p>	<p>Wyjaśnia kluczowe elementy budowania zaufania, takie jak transparentność, konsekwencja i uczciwość.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Opisuje techniki komunikacji, które wspierają budowanie zaufania.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Wykorzystuje techniki transparentnej komunikacji w kontaktach z klientami.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Demonstruje umiejętność budowania zaufania poprzez konsekwentne działania.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Praktykuje empatię i zrozumienie wobec klienta.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Utrzymuje profesjonalizm i etykę w każdej interakcji z klientem.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje potrzeby klientów i dostosowuje oferty oraz prezentacje produktów lub usług w odpowiedzi na te potrzeby.	Opisuje metody analizy potrzeb klientów oraz wyjaśnia, jak dane o klientach wpływają na dostosowanie oferty.	Test teoretyczny
	Wykorzystuje techniki analizy danych do identyfikacji kluczowych potrzeb klienta.	Test teoretyczny
	Dostosowuje prezentacje produktów/usług w oparciu o wyniki analizy potrzeb klienta.	Test teoretyczny
	Buduje relacje poprzez personalizację oferty w odpowiedzi na unikalne potrzeby klienta.	Test teoretyczny
Demonstruje praktyczne zastosowanie narzędzi i technik sprzedaży doradczej w codziennych sytuacjach sprzedażowych.	Wyjaśnia, jakie narzędzia i techniki są najskuteczniejsze w sprzedaży doradczej.	Test teoretyczny
	Stosuje odpowiednie techniki doradcze w symulacjach sytuacji sprzedażowych.	Test teoretyczny
	Analizuje i dostosowuje swoje podejście sprzedażowe na podstawie feedbacku klienta.	Test teoretyczny
	Wykazuje proaktywność i inicjatywę w stosowaniu nowo nabytych umiejętności w rzeczywistych sytuacjach.	Test teoretyczny
	Buduje długotrwałe relacje z klientami poprzez skuteczne doradztwo i wsparcie po sprzedaży.	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Uczestnik po szkoleniu uzyska zaświadczenie zawierające - opis efektów uczenia się oraz kryteria ich weryfikacji. Dokument ten jest wydawany uczestnikom po zakończeniu usługi, pod warunkiem uzyskania pozytywnej walidacji - min. 80% prawidłowych odpowiedzi w teście teoretycznym i min. 80% obecności.

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

Tak, dokument (zaświadczenie wydane po szkoleniu) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja zostanie przeprowadzona przez trenera, który nie prowadzi szkolenia.

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

Tak, dokument (zaświadczenie wydane po szkoleniu) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja zostanie przeprowadzona przez trenera, który nie prowadzi szkolenia.

## Program

### Cele szkolenia:

- Rozwój umiejętności zadawania właściwych pytań, aby lepiej zrozumieć potrzeby i problemy klientów.
- Nauka technik budowania zaufania i wiarygodności w relacjach z klientami.
- Wykorzystanie analizy potrzeb klienta do dostosowania oferty i prezentacji produktów lub usług.
- Praktyczne zastosowanie narzędzi i technik sprzedaży doradczej w codziennych sytuacjach sprzedażowych.

---

### Program ramowy szkolenia pt. "Sztuka sprzedaży doradczej - techniki consultative selling dla dla branży TSL "

#### Wprowadzenie do Consultative Selling – zajęcia teoretyczne

- Definicja i podstawy sprzedaży doradczej oraz różnice między sprzedażą transakcyjną a doradczą – zajęcia praktyczne

#### Budowanie relacji z klientem – zajęcia teoretyczne

- Techniki budowania zaufania oraz kluczowe elementy skutecznej komunikacji z klientem – zajęcia praktyczne

#### Zrozumienie potrzeb klienta – zajęcia praktyczne

- Techniki zadawania pytań otwartych i zamkniętych oraz analiza potrzeb i oczekiwań klienta – zajęcia praktyczne

#### Prezentacja rozwiązań – zajęcia praktyczne

- Jak dostosować prezentację do specyficznych potrzeb klienta – zajęcia praktyczne
- Techniki skutecznej prezentacji produktów i usług – zajęcia praktyczne

#### Radzenie sobie z obiekcjami (wprowadzenie) - zajęcia praktyczne

- Identyfikacja i adresowanie obiekcji klienta oraz techniki negocjacyjne w sprzedaży doradczej – zajęcia praktyczne

#### Zamykanie sprzedaży techniki zamykania sprzedaży w kontekście doradczym – zajęcia praktyczne

- Utrzymywanie długoterminowych relacji po zamknięciu sprzedaży – zajęcia praktyczne

#### Walidacja efektów uczenia - test teoretyczny

---

Usługa będzie prowadzona przy wykorzystaniu interaktywnych metod takich jak:

- Interaktywne prezentacje.
  - Ćwiczenia grupowe i indywidualne.
  - Symulacje sprzedażowe i role-play.
  - Studia przypadków (case studies).
-

Czas trwania szkolenia 18 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 13 godzin 30 min. + przerwy 1 godz. 30 min. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.

Warunki niezbędne do spełnienia (przez uczestników usługi), aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

- minimalny poziom wykształcenia: nie jest wymagane
- minimalne doświadczenie i wiedza uczestników: min. 3 miesiące pracy w firmie
- doświadczenie zawodowe: min. 3 miesiące pracy w firmie
- aktywność w trakcie prowadzenia usługi: udzielania informacji, angażowanie się w realizację usługi
- minimalny poziom obecności na zajęciach 80%
- minimalna liczba pracowników firmy, która powinna wziąć udział w usłudze - min. 5 max. 15 osób

#### UZUPEŁNIENIE INFORMACJI DODATKOWYCH:

- Usługa rozwojowa nie dotyczy kosztów usługi rozwojowej, której obowiązek przeprowadzenia na zajmowanym stanowisku pracy wynika z odrębnych przepisów prawa (np. wstępne i okresowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, szkolenia okresowe potwierdzające kwalifikacje na zajmowanym stanowisku pracy).
- Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w Projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.
- Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, koszty dojazdu i zakwaterowania.
- Przedsiębiorca zobowiązany jest do zapewnienia udziału Pracowników przedsiębiorcy w usłudze rozwojowej na poziomie frekwencji nie mniejszym niż 80%

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 18</b> Wprowadzenie do Consultative Selling – zajęcia teoretyczne	Tomasz Peterman	25-02-2025	09:00	10:00	01:00
<b>2 z 18</b> Definicja i podstawy sprzedaży doradczej oraz różnice między sprzedażą transakcyjną a doradczą – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	25-02-2025	10:00	11:00	01:00
<b>3 z 18</b> Przerwa	Tomasz Peterman	25-02-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>4 z 18</b> Budowanie relacji z klientem – zajęcia teoretyczne	Tomasz Peterman	25-02-2025	11:15	12:15	01:00
<b>5 z 18</b> Techniki budowania zaufania oraz kluczowe elementy skutecznej komunikacji z klientem – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	25-02-2025	12:15	13:15	01:00
<b>6 z 18</b> Przerwa obiadowa	Tomasz Peterman	25-02-2025	13:15	13:45	00:30
<b>7 z 18</b> Zrozumienie potrzeb klienta – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	25-02-2025	13:45	14:45	01:00
<b>8 z 18</b> Techniki zadawania pytań otwartych i zamkniętych oraz analiza potrzeb i oczekiwań klienta – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	25-02-2025	14:45	16:15	01:30
<b>9 z 18</b> Prezentacja rozwiązań – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	26-02-2025	09:00	10:00	01:00
<b>10 z 18</b> Jak dostosować prezentację do specyficznych potrzeb klienta – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	26-02-2025	10:00	11:00	01:00
<b>11 z 18</b> Przerwa	Tomasz Peterman	26-02-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>12 z 18</b> Techniki skutecznej prezentacji produktów i usług – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	26-02-2025	11:15	12:15	01:00
<b>13 z 18</b> Radzenie sobie z obiekcjami (wprowadzenie) - zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	26-02-2025	12:15	13:15	01:00
<b>14 z 18</b> Przerwa obiadowa	Tomasz Peterman	26-02-2025	13:15	13:45	00:30
<b>15 z 18</b> Identyfikacja i adresowanie obiekcji klienta oraz techniki negocjacyjne w sprzedaży doradczej – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	26-02-2025	13:45	14:45	01:00
<b>16 z 18</b> Zamykanie sprzedaży techniki zamykania sprzedaży w kontekście doradczym – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	26-02-2025	14:45	15:45	01:00
<b>17 z 18</b> Utrzymywanie długoterminowych relacji po zamknięciu sprzedaży – zajęcia praktyczne	Tomasz Peterman	26-02-2025	15:45	16:15	00:30
<b>18 z 18</b> Walidacja efektów uczenia - test teoretyczny	-	26-02-2025	16:15	16:45	00:30

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 404,03 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 767,50 PLN
Koszt osobogodziny brutto	189,11 PLN
Koszt osobogodziny netto	153,75 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Tomasz Peterman

Trener, coach, specjalizacja: sprzedaż, zarządzanie, rozwój, strategia, negocjacje. Doświadczenie zawodowe: 14 lat w Kupiec sp. z o.o. - organizacja i nadzór nad pracą całości Spółki pod kątem zarządzania strategicznego, procesów komunikacyjnych, standaryzacji działań i ich skuteczności. Nadzór nad całością działań HR w Spółce. Od 6 lat prowadzi firmę Hand4 Polska - consulting i szkolenia związane ze Wschodnim DNA w Zachodnim Biznesie. Wsparcie organizacji w zakresie zarządzania pracownikami zza Wschodniej granicy. Prowadzi szkolenia dla firm m.in. z branży FMCG, IT, Farmacja oraz TSL. Doświadczenie zawodowe i kwalifikacje zdobyte nie wcześniej niż 5 lat: prowadzi aktywnie szkolenia dla firm z zakresu marketingu, sprzedaży oraz strategii m.in. ATS Logistics, CTK Logistics S.A.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Dostęp do materiałów online i offline:** prezentacje ze szkolenia, skrypt, zestawy ćwiczeń przygotowane przez trenera.

### Informacje dodatkowe

Czas trwania szkolenia 18 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 13 godzin 30 min. + przerwy 1 godz. 30 min. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.

#### Uczestnik szkolenia otrzyma:

- zaświadczenie potwierdzające zdobyte kompetencje po zakończeniu usługi - min 80 % obecności, pozytywnym zdaniu testu
- materiały szkoleniowe - opisane w karcie usług



- Karta usługi przygotowana została zgodnie z obowiązującym Regulaminem BUR m.in. w zakresie powierzenia usług.
- Cena usługi nie odbiega od cen rynkowych oraz, że cena jest adekwatna do jej zakresu.
- Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.

## Adres

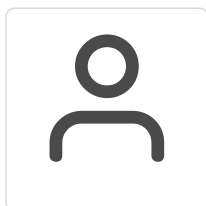
Janowo 2a  
86-070 Janowo  
woj. kujawsko-pomorskie

Usługodawca zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Marta Ozga**

**E-mail** [marta.ozga@ozgaconsulting.com](mailto:marta.ozga@ozgaconsulting.com)

**Telefon** (+48) 501 161 301