

**TRENING PROFESJONALNEJ SPRZEDAŻY**

Numer usługi 2024/07/09/5005/2215396

**3 444,00 PLN** brutto

2 800,00 PLN netto

215,25 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

Europejski Instytut  
Psychologii Biznesu  
C.M. Fryszkiewicz  
Spółka Jawna



📍 Lublin / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 16 h  
📅 19.08.2024 do 20.08.2024

## 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>	Pracownicy działu sprzedaży, obsługi klienta, osoby mające bezpośredni kontakt z klientami.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	14-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do prowadzenia efektywnych rozmów handlowych z klientem, w tym przeprowadzenie badania potrzeb klientów, prezentowanie korzyści, rozpoznawanie typów osobowości klientów oraz radzenie sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami występującymi podczas rozmowy handlowej.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje techniki zdobywania zaufania klienta w początkowej fazie rozmowy handlowej, m.in. poprzez wykorzystywanie pytań otwartych, zamkniętych i sugerujących.  Rozróżnia poszczególne typy i style osobowości klientów.	Wymienia przykładowe pytania budujące zaufanie klientów.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje poszczególne typy klientów.	Test teoretyczny
	Dostosowuje zasady komunikacji do poszczególnych typów klientów.	Test teoretyczny Analiza dowodów i deklaracji
Rozpoznaje potrzeby klienta i prezentuje korzyści adekwatnie do jego potrzeb.	Wskazuje różnice między słabą stroną a potrzebą klienta.	Test teoretyczny
	Wymienia cechy produktu czy usługi oraz korzyści, jakie dany produkt czy usługa ma przynosić dla klienta.	Test teoretyczny
Definiuje i stosuje techniki finalizacji sprzedaży.	Wymienia poszczególne techniki finalizacji sprzedaży i potrafi je dostosować do rozmowy handlowej z klientem.	Test teoretyczny
Reaguje na pojawiające się w procesie sprzedaży obiekcje i zastrzeżenia klientów.	Wymienia praktyczne przykłady zachowania się i radzenia sobie w przypadku pojawiających się konkretnych obiekcji klientów, np. takich jak: „nie mam czasu”, „nie dziękuję, pracuję z konkurencją”, „proszę zostawić ofertę.	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak, 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?

Tak, 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?**

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

# Program

## **PROGRAM SZKOLENIA**

Szkolenie trwa 16 godzin dydaktycznych tj . 16 x 45 min = tj. 12 godzin zegarowych

Harmonogram dodatkowo obejmuje przerwy w łącznym wymiarze 1h 30 min.

Łącznie program obejmuje 13 h zegarowych i 30 min.

## **PSYCHICZNE PRZYGOTOWANIE DO SPRZEDAŻY.**

Kluczowe, psychologiczne umiejętności w sprzedaży.

- Pozytywna postawa psychiczna – nastawienie do sprzedaży.
- Wyznaczanie celów.
- Rozpoznawanie i dostosowanie się do typu klienta.
- Umiejętność wywierania wpływu na ludzi.
- Mowa ciała.
- Zadawanie pytań.
- Aktywne słuchanie.

Metody zwiększania obrotów.

Pokonywanie barier w nawiązywaniu nowych kontaktów handlowych.

## **METODY BUDOWANIA WEWNĘTRZNEJ MOTYWACJI JAKO PODSTAWA OSIĄGANIA SUKCESÓW.**

Najważniejsze czynniki usprawniające i utrudniające działania handlowca:

- Czynniki racjonalne – co można zmienić?
- Czynniki emocjonalne – jak uodpornić się na negatywne sygnały od klientów?

Skuteczność sprzedaży i stopień satysfakcji klienta a:

- Sposób myślenia o sprzedawaniu.
- Sposób myślenia o firmie, produktach i stylu wykonywanej pracy.

Pokonywanie barier w nawiązywaniu nowych kontaktów handlowych.

## **BUDOWANIE WIARYGODNOŚCI I ZAUFANIA W KONTAKTACH Z KLIENTAMI NA ETAPIE OTWARCIA SPRZEDAŻY.**

Pozyskiwanie informacji o kliencie w początkowej fazie rozmowy handlowej.

Techniki szybkiego zdobywania zaufania klienta.

Tworzenie wpływowego wizerunku przez handlowca – zasady autoprezentacji.

Zasady wykorzystywania pytań otwartych, zamkniętych i sugerujących.

Metody docierania do prawdziwych interesów klienta.

## **SPRZEDAŻ POPRZEZ ZASPOKAJANIE POTRZEB KLIENTA.**

Czego można dowiedzieć się od klientów, motywy zachowań (racjonalne i emocjonalne decyzje klientów).

Rozpoznawanie i wspieranie ujawnionych i nieujawnionych potrzeb klienta.

Kształtowanie umiejętności prezentowania korzyści adekwatnie do potrzeb klienta.

Wywieranie wpływu w procesie przedstawiania oferty - psychologiczne metody prezentacji produktów.

Budowanie scenariusza prezentacji w oparciu o zasady perswazji.

Kontakt z klientem jako okazja do zbierania informacji o potencjalnym niezadowoleniu – rozpoznawanie potrzeb nie zgłoszonych.

Różnica między słabą stroną a potrzebą klienta.

Zamiana cecho - zalety na korzyści.

Kreatywne techniki sprzedaży.

#### **TYPY OSOBOWOŚCI KLIENTÓW – PREFEROWANE STYLE ROZMOWY, OCZEKIWANIA**

Ocena typu klienta.

Potrzeby różnych typów klientów (potrzeby merytoryczne, psychologiczne) – jak się do nich odnosić.

Psychologiczne potrzeby klientów – jak je wykorzystywać, by skłonić do zakupu.

Umiejętność dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych typów klienta.

#### **ZASTRZEŻENIA I ZAMKNIĘCIA.**

Typowe zastrzeżenia twoich klientów - metody skuteczne w radzeniu sobie z obiekcjami.

Dlaczego klienci nie kupują i jak usuwać powody odmowy zakupu?

Metody zwiększające prawdopodobieństwo dokonania zakupu.

Sposoby radzenia sobie z niewygodnymi pytaniami klientów i z reklamacjami.

Psychologiczne techniki finalizacji sprzedaży.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 14</b> Psychiczne przygotowanie do sprzedaży	Cezary Fryszkiewicz	19-08-2024	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 14</b> Przerwa	Cezary Fryszkiewicz	19-08-2024	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 14</b> Metody budowania wewnętrznej motywacji jako podstawy osiągnięcia sukcesów	Cezary Fryszkiewicz	19-08-2024	10:45	12:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 14 Przerwa	Cezary Fryszkiewicz	19-08-2024	12:15	12:30	00:15
5 z 14 Budowanie wiarygodności i zaufania w kontakcie z klientem na etapie otwarcia sprzedaży	Cezary Fryszkiewicz	19-08-2024	12:30	14:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Cezary Fryszkiewicz	19-08-2024	14:00	14:15	00:15
7 z 14 Budowanie wiarygodności i zaufania w kontakcie z klientem na etapie otwarcia sprzedaży cd. daży	Cezary Fryszkiewicz	19-08-2024	14:15	15:45	01:30
8 z 14 Sprzedaż poprzez zaspokajanie potrzeb klienta	Cezary Fryszkiewicz	20-08-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Cezary Fryszkiewicz	20-08-2024	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Typologia klienta. Potrzeby - korzyści.	Cezary Fryszkiewicz	20-08-2024	10:45	12:15	01:30
11 z 14 Przerwa	Cezary Fryszkiewicz	20-08-2024	12:15	12:30	00:15
12 z 14 Zastrzeżenia i zamknięcia.	Cezary Fryszkiewicz	20-08-2024	12:30	14:00	01:30
13 z 14 Przerwa	Cezary Fryszkiewicz	20-08-2024	14:00	14:15	00:15
14 z 14 Zastrzeżenia i zamknięcia. Zakończenie szkolenia.	Cezary Fryszkiewicz	20-08-2024	14:15	15:45	01:30

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 444,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	215,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Cezary Fryszkiewicz

Współwłaściciel, trener i coach Europejskiego Instytutu Psychologii Biznesu. Licencjonowany Coach ICC (certyfikat - International Coaching Community). Posiada 23-letnie doświadczenie zawodowe. Od ponad 20 lat prowadzi szkolenia z zakresu budowania samodoskonalących się organizacji na wszystkich szczeblach zarządzania, umiejętności menadżerskich, psychologii sukcesu, skutecznych technik i psychologii sprzedaży, profesjonalnej prezentacji, negocjacji, wywierania wpływu na ludzi, komunikacji interpersonalnej, umiejętności trenerskich, automotywacji. Specjalista w zakresie metod coachingowych. Prowadzi coaching dla wyższej kadry menedżerskiej ukierunkowany na wzrost efektywności podejmowanych działań, rozwój umiejętności przywódczych, a także osiągnięcie indywidualnej doskonałości. Współautor metody pracy Cotraining, łączącej Coaching i Trening, dającą najwyższą efektywność szkoleń. Opracowywał i realizował strategię wprowadzania i promowania nowych produktów w warunkach ostrej konkurencji współpracując z międzynarodowymi koncernami farmaceutycznymi. Prowadzi indywidualne doradztwo dla Członków Zarządów i Prezesów czołowych polskich przedsiębiorstw. Od 1999 zarządza projektami szkoleniowymi i doradczymi. Jego charyzma i entuzjazm sprawiają, iż niezwykle często w roli autorytetu zapraszany jest na liczne seminaria i prezentacje nie tylko w kraju, ale również za granicą.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma materiały szkoleniowe (skrypt) z opisem zagadnień poruszanych podczas szkolenia.

### Informacje dodatkowe

Szkolenie może być również zorganizowane w formie **szkolenia zamkniętego** - na potrzeby konkretnego przedsiębiorstwa, w siedzibie klienta lub w innym miejscu przez niego wskazanym.

# Adres

ul. Bartnicza 5  
20-810 Lublin  
woj. lubelskie

Sala szkoleniowa w siedzibie firmy EIPB.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

# Kontakt



**Małgorzata Fryszkiewicz**

**E-mail** [biuro@eipb.pl](mailto:biuro@eipb.pl)

**Telefon** (+48) 815 322 176