



## Psychologia sprzedaży. Trudny klient, roszczeniowy w sprzedaży i negocjacjach. Obiekcje, reklamacje, złe emocje klientów - jak sobie z nimi radzić ?

Numer usługi 2024/07/30/118582/2242811

1 845,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

115,31 PLN brutto/h

93,75 PLN netto/h

GET Training Cezary  
Jan Handziuk

📍 Poznachowice Dolne / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 12.09.2024 do 13.09.2024

## Informacje podstawowe

**Kategoria**

Biznes / Sprzedaż

**Sposób dofinansowania**wsparcie dla osób indywidualnych  
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników**Grupa docelowa usługi**

Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które chcą nauczyć się jak radzić sobie w trudnych sytuacjach z klientami. Właściciele firm oraz osoby odpowiedzialne za sprzedaż i zakupy w MŚP.

Pracownicy działu sprzedaży mający przynajmniej roczny staż pracy na podobnym stanowisku.

Menedżerowie zespołów sprzedażowych i zakupowych.

Osoby odpowiedzialne za kontakty z klientami, sprzedaż, zakupy w firmie i kontakty z dostawcami. Koordynatorzy ds. zakupów. Logistycy i odbiorcy usług.

Osoby te powinny posiadać podstawowe umiejętności komunikacyjne i kompetencje oraz podstawowe sprzedażowe (zakupowe).

**Minimalna liczba uczestników**

2

**Maksymalna liczba uczestników**

8

**Data zakończenia rekrutacji**

06-09-2024

**Forma prowadzenia usługi**

stacjonarna

**Liczba godzin usługi**

16

**Podstawa uzyskania wpisu do BUR**

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

CEL: Szkolenie przygotowuje uczestników do samodzielnego i skutecznego radzenia sobie w trudnych sytuacjach z Klientem. Uczestnik szkolenia poprzez doskonalenie umiejętności komunikacyjnych będzie potrafił poradzić sobie w rozmowie z trudnymi klientami, złymi emocjami oraz krytyką. Nauczy się technik komunikacyjnych, które pozwolą na radzenie sobie w rozmowie ze stresem, Klientem roszczeniowym klientem, atakującym oraz stosującym manipulację min. kłamstwa.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
poznanie i zastosowanie w praktyce skutecznych technik komunikacyjnych sprzedażowych i negocjacyjnych	praktyczne zastosowanie technik wpływu i zasad skutecznej komunikacji w rozmowie z klientem	Test teoretyczny

## Cel biznesowy

Podniesienie skuteczności prowadzonych rozmów handlowych z trudnymi klientami i zwiększenie sprzedaży o min 5% w ciągu roku.

## Efekt usługi

Zastosowanie w praktyce (case study) skutecznych technik komunikacyjnych sprzedażowych i negocjacyjnych. Poznanie i wykorzystanie technik wpływu z scenkach sytuacyjnych z udzieleniem informacji zwrotnej przez uczestników szkolenia.

## Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Case study oraz obserwacja zastosowania poznanych technik. PRE TEST przed rozpoczęciem szkolenia oraz POST TEST na jego zakończenie.

# 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 kryteriach weryfikacji.

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

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

## Program

### Ramowy program usługi.

**Szkolenie prowadzone jest w formie krótkich wykładów ok 20% czasu szkolenia oraz w 80% z zajęć praktycznych (case study).**

Podczas szkolenia uczestnik nauczy się jak stosować właściwe komunikaty w sytuacji złych emocji klienta (krzyk, kłamstwa, obrażanie...). Zastosuje właściwe techniki i metody pozwalające na przejście od konfrontacji do kooperacji.

### Moduł 1 godz. 09:00-13:00 Efektywna komunikacja.

- Zasady i style komunikacji, czynniki sukcesu w kontaktach z klientami.
- Znaczenie komunikacji w firmie oraz we współpracy z klientami na różnych poziomach w organizacji (księgowość, dział sprzedaży, logistyka...)
- Czym jest percepcja? Style komunikacji (słuchowcy, wzrokowcy...). Kanaly percepcji (wykład, warsztaty i ćwiczenia).
- Rozpoznanie gry przeciwnika, postawy trudnych klientów. Co robi trudny klient (fakty, cytaty...)? Czym są zachowania?
- Komunikacja w sytuacjach kryzysowych z klientami: podejście i zasady wg Ury.
- Aktywne słuchanie jako kluczowa umiejętność w rozmowie z klientem i sytuacjach kryzysowych.

**Przerwa godz. 13:00-13:15**

### Moduł 2 godz. 13:15-17:00 Zachowania i emocje klientów. Asertywność.

- Czym jest atak, blef, blok? Po jakich zachowaniach, komunikatach rozpoznamy grę przeciwnika. Odkodowanie klienta.
- Rola pytań kierunkowych, otwartych i zamkniętych. Wyćwiczenie właściwych technik stosowanych w rozmowach z trudnymi klientami.
- Rola parafrazy w rozmowie roszczeniowej, reklamacjach i obiekcjach. Wyćwiczenie technik parafrazowania, obserwacje i wnioski.
- Asertywność czym jest, jak stosować asertywną odmowę. Budowanie komunikatów „Ja czyje gdy TY...”. Radzenie sobie z emocjami własnymi, rozmówcy oraz krytyką

### Moduł 3 godz. 09:00-13:00 Złe emocje klientów. Radzenie sobie ze stresem.

- Czynniki wpływające na sytuacje stresowe, napięcie fizyczne i psychiczne (wykład interaktywny, ćwiczenia, obserwacje i wnioski)

**Przerwa godz. 13:00-13:15**

### Moduł 4 godz. 13:15-17:00 Warsztaty - przełamywanie trudnych postaw klientów.

- Trudne sytuacje biznesowe (stresogenne). Jak się do nich przygotować, jak sobie z nimi radzić? Złe emocje klientów.
- Blok, atak, blef - scenki sytuacyjne wg. URY
- Nadinterpretacja, kiedy powstaje, jakie są skutki i jak radzić sobie w sytuacji złych emocji klienta (krzyk, krytyka, wulgaryzmy...)
- Jak stres wpływa na ciało i umysł. Techniki relaksacji oraz przygotowania do trudnych rozmów z klientami. Samoregulacja emocji i technika pozytywnego nastawienia.
- Planowanie działań pozwalających na lepszą samokontrolę zachowań: wykład, ćwiczenia oraz plan działania.
- **Możliwe doprecyzowanie oczekiwań przed rozpoczęciem szkolenia w celu odniesienia do rzeczywistych sytuacji (Trener prześle arkusz do wypełnienia tzw. PREWORK).**

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 6</b> Efektywna komunikacja. • Zasady i style komunikacji, czynniki sukcesu w kontaktach z klientami.	Cezary Handziuk	12-09-2024	09:00	13:00	04:00
<b>2 z 6</b> Przerwa	Cezary Handziuk	12-09-2024	13:00	13:15	00:15
<b>3 z 6</b> Zachowania i emocje klientów. Sztuka asertywności w praktyce - zastosowanie.	Cezary Handziuk	12-09-2024	13:15	17:00	03:45
<b>4 z 6</b> Złe emocje klientów. Radzenie sobie ze stresem oraz atakiem i manipulacją klientów.	Cezary Handziuk	13-09-2024	09:00	13:00	04:00
<b>5 z 6</b> Przerwa	Cezary Handziuk	13-09-2024	13:00	13:15	00:15
<b>6 z 6</b> • Trudne sytuacje biznesowe - warsztaty. Przełamywanie trudnych postaw klientów .	Cezary Handziuk	13-09-2024	13:15	17:00	03:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 845,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	115,31 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Cezary Handziuk

Wykształcenie absolwent Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości, Profesjonalnej Szkoły Biznesu- Szkoła Wyższa, Certyfikowany Coach Develor International, Blueprint Management Scotland. Specjalizuje się w projektowaniu i prowadzeniu szkoleń w obszarze rozwoju: umiejętności przywódczych Leadership, menedżerskich, Coachingu, zarządzania sprzedażą, zarządzania zmianami organizacji, budowania efektywnych zespołów, motywowania, rekrutacji i oceny pracowniczej Doświadczenie zdobył pracując jako: Kierownik Ośrodka Szkoleniowego Profesjonalnej Szkoły Biznesu – Szkoły Wyższej w Krakowie, pracując min. z profesorem Zbigniewem Nęcim UJ Division and Sales Manager Henkel–Ecolab Polska i kraje nadbałtyckie Dyrektor Centrum Szkoleń Cisco, Microsoft, Citrix Spółki Giełdowej TECHMEX S.A. w Bielsku Białej Doświadczenia trenera i konsultanta (ponad 2000 dni szkoleniowych), zdobył w projektach rozwojowych min dla: SIEMENS,IBM, HP, Reckitt-Benckiser, Henkel, Johnson&Johnson, Coty, Splast, Dell, Polfa Tarchomin, Teva oraz wiele innych. Więcej na [www.get.com.pl](http://www.get.com.pl)

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończeniu usługi uczestnik otrzymuje certyfikat MSUES wraz z numerem identyfikacyjnym. Ponadto uczestnicy biorący udział w szkoleniu otrzymają skrypt oraz slajdy do samodoskonalenia opracowane study z rozmów z klientami. W trakcie szkolenia będą mieli okazję zobaczyć film video ze scenkami biznesowymi dot. trudnych sytuacji z klientami.

Mają także możliwość bezpośredniego kontaktu (konsultacji) z trenerem prowadzącym szkolenie.

## Adres

Poznachowice Dolne 145/1  
32-412 Poznachowice Dolne  
woj. małopolskie

Gmina Wiśniowa, Poznachowice Górne 145.  
Na terenie całej Polski, miejsce szkolenia do uzgodnienia

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

# Kontakt



**Cezary Handziuk**

**E-mail** [get@get.com.pl](mailto:get@get.com.pl)

**Telefon** (+48) 505 806 384