



Europejska Agencja  
Rozwoju Mirosław  
Kopik



## PSYCHOLOGIA WYWIERANIA WPŁYWU W TRUDNYCH WARUNKACH SPRZEDAŻOWYCH

Numer usługi 2024/07/30/27209/2243570

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 19.09.2024 do 19.09.2024

2 340,00 PLN brutto

2 340,00 PLN netto

234,00 PLN brutto/h

234,00 PLN netto/h

## 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>	Właściciele firm, menadżerowie, kierownicy działów handlowych, liderzy, handlowcy, przedstawiciele handlowi, sprzedawcy, kadra zarządzająca handlem, pracownicy działu obsługi klienta, technicy, doradcy, marketerzy, specjaliści ds. logistyki, handlu, obsługi klienta, księgowości, rozliczeń, finansów, produkcji, zakupów, rozwoju, obsługi biura, obsługi informatycznej, menadżerowie produktów i projektów oraz osoby zainteresowane zdobyciem nowych kompetencji w zakresie sprzedaży.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	18
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	18-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	10
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do: wykorzystywania technik i mechanizmów wywierania wpływu w warunkach sprzedażowych, stosowania reguł efektywnej komunikacji w trudnych warunkach sprzedażowych, rozumienia roli komunikacji, sygnałów pozytywnego i negatywnego nastawienia odbiorcy do nadawcy w mowie werbalnej i pozawerbalnej, technik zarządzania emocjami i odwoływania się do emocji, budowania argumentacji w szczególnie trudnych warunkach sprzedażowych, budowania siły i skuteczności w relacjach biznesowych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą dotyczącą wykorzystywania technik i mechanizmów wywierania wpływu w warunkach sprzedażowych.	Opisuje rolę komunikacji w procesie sprzedaży.	Test teoretyczny
	Opisuje reguły efektywnej komunikacji w trudnych warunkach sprzedażowych.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje tzw. taktyczną empatię.	Test teoretyczny
	Omawia techniki zarządzania emocjami i odwoływania się do emocji.	Test teoretyczny
Wykorzystuje sztukę przekonywania i budowania argumentacji w szczególnie trudnych warunkach sprzedażowych.	Wykorzystuje 5 zasad dobrego słuchacza.	Test teoretyczny
	Opisuje techniki parafrazy, klaryfikacji, odzwierciedlenia.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje sztukę zadawania różnych rodzajów pytań.	Test teoretyczny Wywiad swobodny
Dąży do osiągnięcia porozumienia z innymi.	Opisuje reguły wpływu społecznego	Test teoretyczny
	Określa reguły efektywnej komunikacji w trudnych warunkach sprzedażowych.	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, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji (certyfikat) 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 (certyfikat) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument (certyfikat) potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

*Przywitanie, kontrakt z uczestnikami. Pre-test.*

**Moduł 1. Komunikacja oparta na empatii jako kluczowy element naszej efektywności w szczególnie trudnych warunkach sprzedażowych.** Koło wpływu w komunikacji. Podstawy efektywnej komunikacji - Forma i treść wypowiedzi. Umiejętność słuchania. Zadawanie pytań - jak, jakie, kiedy i dlaczego zadawać pytania? Dlaczego pytający kontroluje przebieg rozmowy? Słuchanie jako Twoja przewaga komunikacyjna.

**Metody pracy:** Analiza przygotowanych nagrań audio i video - wpływ poprzez komunikację werbalną i pozawerbalną. Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne. Wykorzystanie narzędzi z tzw. psychologii procesu.

**Moduł 2. Narzędzia budowania zrozumienia.** Wyrażanie zrozumienia - 5 zasad dobrego słuchacza. Od zrozumienia innych do bycia zrozumianym – jak rozumieć innych nie tracąc własnych poglądów. Strategiczne błędy w słuchaniu, które utrudniają/uniemożliwiają wejście w kontakt sprzedażowy z drugim człowiekiem.

**Metody pracy:** Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne. Test zachowań behawioralnych.

**Moduł 3. Komunikowanie werbalne i niewerbalne. Perswazja słowa, głosu i mowy ciała.** Rola „języka ciała” w komunikacji sprzedażowej. Sygnały dominacji i podporządkowania, sygnały pozytywnego i negatywnego nastawienia odbiorcy do nadawcy. Badania Amy Cuddy. Analiza zachowań behawioralnych PRISM. Dostrajanie się na poziomie werbalnym i pozawerbalnym.

**Metody pracy:** Analiza przygotowanych nagrań audio - wpływ poprzez komunikację werbalną i pozawerbalną. Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne.

**Moduł 4. Emocje w sytuacjach trudnych.** Co nam utrudnia słuchanie i „widzenie rzeczywistości” – pułapki naszego umysłu. Nasze przeświadczenia i przekonania i ich wpływ na analizę wypowiedzi w komunikacji interpersonalnej - jak działa nasz mózg i jego wpływ na komunikację. Techniki budowania jasności umysłu – gdy emocje przysłaniają nam rozwiązania i możliwość porozumienia się. Zarządzanie strachem i złością. **Wpływ poprzez siłę tkwiącą w naszej osobowości.** Budowanie argumentacji i sztuka przekonywania w szczególnie trudnych warunkach sprzedażowych. Siła osobowości - PRISM. **Reguły wpływu społecznego.** Reguła wzajemności, zasada kontrastu, pierwsze wrażenie, efekt pierwszeństwa.

**Metody pracy:** Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne. Case study.

*Podsumowanie i ewaluacja szkolenia. Post-test.*

Do każdego modułu dopasowany jest zestaw ćwiczeń, casów, które w jak najlepszy i obrazowy sposób przybliżają, pomagają zrozumieć przedstawiane materiały i pomagają przećwiczyć najbardziej przydatne umiejętności. Język szkolenia, ćwiczenia i przykłady są dopasowane do grupy szkoleniowej.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 9</b> Przywitanie kontrakt z uczestnikami. Pre-test.	-	19-09-2024	09:00	09:20	00:20
<b>2 z 9</b> Moduł 1. Komunikacja oparta na empatii jako kluczowy element naszej efektywności...	Dorota Jaslan	19-09-2024	09:20	10:50	01:30
<b>3 z 9</b> Przerwa	Dorota Jaslan	19-09-2024	10:50	11:05	00:15
<b>4 z 9</b> Moduł 2. Narzędzia budowania zrozumienia.	Dorota Jaslan	19-09-2024	11:05	12:35	01:30
<b>5 z 9</b> Przerwa	Dorota Jaslan	19-09-2024	12:35	12:50	00:15
<b>6 z 9</b> Moduł 3. Komunikowanie werbalne i niewerbalne. Perswazja słowa...	Dorota Jaslan	19-09-2024	12:50	14:20	01:30
<b>7 z 9</b> Przerwa obiadowa	Dorota Jaslan	19-09-2024	14:20	14:50	00:30
<b>8 z 9</b> Moduł 4. Emocje w sytuacjach trudnych.	Dorota Jaslan	19-09-2024	14:50	16:20	01:30
<b>9 z 9</b> Podsumowanie i ewaluacja szkolenia. Post test.	-	19-09-2024	16:20	16:30	00:10

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 340,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 340,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	234,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	234,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Dorota Jaslan

Trener biznesu, coach (executive coach), psychoterapeutka. Skuteczna komunikacja, wywieranie wpływu, zarządzanie, budowanie odporności psychicznej, zarządzanie energią- 4 obszary, negocjacje i komunikacja w warunkach szczególnie trudnych.

W 2000 roku uzyskała Certyfikat Trenera Biznesu TMT Group, w 2011 mentora – Successful Gender Sensitive Business Support, wydany przez Women’s Business Development Agency UK, od 2015 roku posiada Certyfikat Coacha PRISM Brain Mapping. Od 2013 należy do Polskiego Towarzystwa Psychologii Procesu. Posiada uprawnienia psychoterapeuty oraz rekomendacje Polskiego Towarzystwa Psychologii Procesu (PTPP) do prowadzenia terapii i pracy z grupami pod stałą superwizją nauczyciela psychologii zorientowanej na proces. W swojej pracy łączy wiedzę psychologiczną, psychoterapeutyczną oraz biznesową zdobytą w ciągu 20 lata praktyki zawodowej oraz licznych szkoleń u najlepszych mentorów w kraju i za granicą. Autorka opracowań merytorycznych do e-learnigu, filmów/platform szkoleniowych. W 2020 roku uzyskała międzynarodowy certyfikat coacha sukcesji. Rozpoczęła prace nad przygotowaniem rozprawy doktorskiej w Collegium Medicum Uniwersytetu Jagiellońskiego związanej z tematem wypalenia zawodowego.

Wykształcenie wyższe - absolwentka pedagogiki na Uniwersytecie Jagiellońskim i zarządzania na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie.

Posiada duże doświadczenie w świadczeniu tego typu usług.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma autorskie materiały szkoleniowe (prezentacja multimedialna, skrypt itp.) drogą mailową na dzień przed rozpoczęciem szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

Osoba zainteresowana skorzystaniem z usługi rozwojowej z dofinansowaniem musi zarejestrować się w Bazie Usług Rozwojowych oraz dokonać zapisu na usługę przed jej rozpoczęciem, z użyciem numeru ID wsparcia.

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma link aktywacyjny do platformy szkoleniowej, aktywacja umożliwi uczestnictwo w szkoleniu.

Podczas logowania się do platformy (system prosi tylko o podanie: imienia, e-maila i hasła) w celu jednoznacznego zidentyfikowania uczestnika szkolenia wymagane jest podanie **imienia i nazwiska uczestnika**.

Lista obecności na szkoleniu będzie sporządzona na podstawie pisemnych potwierdzeń uczestników szkolenia o ich uczestnictwie w szkoleniu oraz dodatkowo na podstawie potwierdzenia obecności na czacie.

## Informacje dodatkowe

Czas trwania usługi szkoleniowej to 10 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna= 45 minut). Szkolenie jest jednodniowe, ujęte w 4 moduły. Planujemy przerwy pomiędzy modułami.

Usługa 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 szczególnych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

## Warunki techniczne

**Szkolenia odbywają się na platformie KlikMeeting w formie Webinaru.**

**Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:**

Każdy komputer używany na co dzień będzie wystarczający do uczestnictwa w usłudze rozwojowej. Rekomendujemy udział w szkoleniu za pośrednictwem komputera. Tablet a zwłaszcza smartfon może być mniej praktyczny ze względu na wielkość ekranu.

1. Komputer/laptop – najlepiej, procesor Intel Core od i3 w górę, zalecane 4 GB RAM lub więcej, tablet 3 GB RAM lub smartfon.
2. Stałe łącze internetowe w dowolnej technologii – światłowod, GSM 3G lub 4G/LTE, Internet kablowy, zalecane min. 3 Mb/s w zakresie pobierania i wysyłania danych.
3. W miarę możliwości najnowszy system operacyjny: Windows 10 lub 8, 7, Vista z SP1; macOS X z macOS 10.7 lub nowszy, iOS 10 lub nowszy lub dedykowana aplikacja mobilna z AppStore lub GooglePlay, Android w wersji 4.0.4 lub nowszy w przypadku tabletów lub inne systemy operacyjne dające pewność odbioru transmisji bez zakłóceń.
4. Dowolna przeglądarka internetowa (zalecana Chrome lub Mozilla FireFox).
5. Głośniki lub słuchawki.

W trakcie szkolenia dostęp do wizji i dźwięku mają tylko trenerzy, uczestnicy szkolenia mogą komunikować się jedynie za pomocą czatu.

**Link umożliwiający uczestnictwo w spotkaniu on-line ważny jest tylko w dniu szkolenia. Do każdego szkolenia przypisany jest oddzielny link.**

## Kontakt



**Mirosław Kopik**

**E-mail** mirek.kopik@eurodotacje.pl

**Telefon** (+48) 505 060 800