



## Zaawansowany warsztat negocjacji biznesowych

Numer usługi 2024/09/18/160374/2315737

3 400,00 PLN brutto

3 400,00 PLN netto

170,00 PLN brutto/h

170,00 PLN netto/h

Grupa HR Design  
Małgorzata  
Szydłowska-Pęsko



📍 Skarbimierz-Osiedle / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 28.11.2024 do 29.11.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Pracownicy działu sprzedaży i marketingu oraz kadra zarządzająca firmy MIW GROUP Tomasz Kogut Spółka komandytowa, którzy na co dzień obsługują klientów.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	6
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	29-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	20
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do samodzielnego prowadzenia rozmów negocjacyjnych i rozpoznania interesów klienta. Szkolenie przygotowuje do skutecznego stosowania metod negocjacyjnych, akcentowania zalet produktów i obrony ceny produktów, wychodzenia z impasu w negocjacjach. Szkolenie przygotowuje stawiania granic i asertywnego bronięcia stanowiska, budowania przewagi negocjacyjnej. Szkolenie przygotowuje do stosowania narzędzi wywierania wpływ i osiągania satysfakcjonującej marży w sprzedaży.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Samodzielnie prowadzi rozmowy negocjacyjne i rozpoznaje interesy klienta, skutecznie stosuje metody negocjacyjne, akcentuje zalety produktów i broni ceny produktów, wychodzi z impasu w negocjacjach. Stawia granice i asertywnie broni stanowiska, buduje przewagi negocjacyjne. Stosuje narzędzia wywierania wpływ i osiągnięcia satysfakcjonującej marży w sprzedaży.</p>	<p>Zbiera kluczowe informacje i efektywnie przygotowuje się do prowadzenia negocjacji, Rozpoznaje interesy drugiej strony i odnosi się do nich podczas negocjacji, Broni ceny usług, akcentuje korzyści współpracy i świadczonych usług, Aktywnie wywiera wpływ w atmosferze współpracy, Obserwuje podczas rozmowy klienta i zarządza rozmową poprzez odpowiednie zadawanie pytań wzmocnione technikami komunikacji sprzedażowej, Nie dopuszcza do zerwania negocjacji i wychodzi z impasu podczas negocjacji, Stosuje techniki zmiękczone poprzedzając twarde techniki wprost aby uzyskać cel, nie niszcząc relacji biznesowej Radzi sobie z manipulacjami, Buduje przewagę w trakcie negocjacji dzięki umiejętności zmniejszania siły negocjacyjnej drugiej strony, Stawia granice w negocjacjach, chroni własnych interesów,</p>	<p>Test teoretyczny</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Dokument zawiera informację o nabyciu przez uczestników umiejętności samodzielnej, profesjonalnej obsługi klientów

**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 wskazane poniżej w karcie kryteria weryfikacji wykorzystując podaną metodę walidacji.

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

W ramach jednej firmy zapewniamy inną osobę do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia.

# Program

## Dzień I /

### Pre test.

#### 1. Budowanie relacji z klientami

- JA jako klient.
- Trójkąt satysfakcji klienta.
- Relacje interpersonalne – zaspakajanie interesów psychologicznych klienta.
- Komunikacja pozytywna.

#### 2. Rozmowa obsługowa z klientem

- Rozpoznawanie potrzeb klienta,
- Prezentacja rozwiązania z wykorzystaniem modelu,
- Najczęstsze obiekcje klientów,
- Techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami klientów – „Zwierciadło”, „4U”, „Pośrednie zaprzeczenie”.
- Skuteczna finalizacja zlecenia, zaproponowanie dodatkowych usług.

#### 3. Typologia osobowości klientów i metody obsługi

- Wprowadzenie w temat kolorów osobowości.
- Autoanaliza swojego koloru.
- Charakterystyka kolorów osobowości.
- Komunikowanie się z poszczególnymi kolorami osobowości.

#### 4. Podstawy Analizy Transakcyjnej w kontekście obsługi klienta.

- Podstawowe założenia Analizy Transakcyjnej.
- Struktura osobowości. Charakterystyka stanów "Ja".
- Główne rodzaje transakcji w komunikacji.
- Komunikacja "Dorosły - Dorosły" - ćwiczenie efektywnego porozumiewania się.

#### 5. Sprzedaży w obsłudze klienta - dosprzedaż

- Prezentacja oparta na korzyściach klient. Model P-C-K.
- Prezentacja oferty a identyfikacja potrzeb klienta.
- Technika prezentacji dodatkowych zalet produktu, czyli jak pozytywnie zaskoczyć klienta.
- Techniki odpowiadania na zastrzeżenia klienta z zachowaniem dobrej atmosfery.
- Trening umiejętności zamiany cech produktu na zidentyfikowane korzyści klienta.

## Dzień 2. //

#### 6. Asertywność w kontakcie z klientem.

- Zachowania bierne, agresywne, manipulacyjne i asertywne – cechy charakterystyczne.
- Model Asertywnej odmowy i asertywnej prośby.

#### 7. Radzenie sobie z trudnym klientem

- Typologia trudnych klientów i procesy decyzyjne trudnych klientów.
- Style zachowań klientów.
- Sposoby postępowania z różnymi typami trudnych klientów.

#### 8. Psychologia kontaktu z klientem reklamującym: „Nie zrób sobie trudnego Klienta”

- Znaczenie osobistego zaangażowania i nastawienia na rozwiązanie problemu.
- Praktyczne stosowanie zasady: „Oddziel ludzi od problemu”.
- Eliminowanie negatywnych nastawień i uprzedzeń pracownika.
- Zachowania pracownika a postawa „trudny klient”.
- Akcja i reakcja – skąd biorą się trudni Klienci?
- Typowe błędy w komunikacji z Klientem – zakazane zwroty i sformułowania.

## 9. Świadome prowadzenie rozmów reklamacyjnych

- Przychodzi Klient z reklamacją: procedura reklamacji „od zgłoszenia do rozwiązania sprawy”.
- Właściwe rozpoczynanie rozmowy reklamacyjnej.
- Umiejętność zbierania informacji, identyfikacja oczekiwań Klienta.
- Rozpoznawanie toku rozumowania, potrzeb, tożsamości Klienta.
- Techniki zadawania pytań.
- Ocena zasadności przedstawionego zażalenia.
- Wdrożenie ścieżki reklamacyjnej.

## 10. Wygaszanie konfliktu – prawidłowa reakcja na atak i krytykę

- Postawa „wdzięcznego analityka produktu/usługi” wobec zastrzeżeń Klienta.
- Wzorce werbalne odpierania zastrzeżeń.
- Profesjonalna reakcja na atak i krytykę.
- Autodiagnoza: „Mój styl zarządzania sporem”.

## 11. Negocjacje w procesie reklamacji – strategie nastawione na szybkie rozwiązanie sprawy

- Style rozwiązywania sporów i negocjowania
- Negocjowanie rozwiązania: wypracowanie konsensusu (porozumienia) z Klientem.
- Domykanie procesu reklamacji.

### Podsumowanie szkolenia. Post-test. Zakończenie szkolenia.

- *Godzina zajęć jest rozumiana jako 45 minut (godzina dydaktyczna).*

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> Przygotowanie do negocjacji	Łukasz Makowski	28-11-2024	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 8</b> Budowanie reguł spotkania negocjacyjnego	Łukasz Makowski	28-11-2024	10:30	12:30	02:00
<b>3 z 8</b> Otwarcie spotkania Pozyskiwanie informacji	Łukasz Makowski	28-11-2024	12:30	13:30	01:00
<b>4 z 8</b> Obiekcje, trudności, ustępstwa	Łukasz Makowski	28-11-2024	13:30	15:00	01:30
<b>5 z 8</b> Mapy sił w negocjacjach	Łukasz Makowski	28-11-2024	15:00	17:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>6 z 8</b> Metodologia zadawania pytań w negocjacjach	Łukasz Makowski	29-11-2024	09:00	10:30	01:30
<b>7 z 8</b> Postawy i wartości a techniki retoryczne w negocjacjach	Łukasz Makowski	29-11-2024	10:30	12:30	02:00
<b>8 z 8</b> Trening negocjacji	Łukasz Makowski	29-11-2024	12:30	17:00	04:30

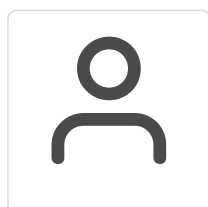
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	170,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Łukasz Makowski

Doradca i trener biznesu. Od roku 2010 Prodziekan (odpowiednik dyrektora operacyjnego) WZ w Chorzowie Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu. Pełnił funkcję dyrektora produktu oraz dyrektora sieci sprzedaży w sektorze finansowym. Był także menedżerem i redaktorem pism przemysłowo-gospodarczych typu B2B. Ekspert z zakresu zarządzania, marketingu i sprzedaży oraz komunikacji społecznej. Specjalizuje się w szkoleniach z zarządzania przedsiębiorstwem, procesów restrukturyzacji, marketingu, sprzedaży, negocjacji, komunikacji. Autor oraz recenzent wielu publikacji z zakresu zarządzania, polityki i gospodarki. Członek Rady Programowej specjalistycznych wydawnictw. W 2008 oraz 2010 roku odbył staż naukowy w Uniwersytecie Łotwy w Rydze. Zdobywca grantu naukowego Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego (2010) oraz nagrody Rektora WSB w Poznaniu (2015). Menedżer i redaktor pisma przemysłowo-gospodarczego (2004–2007),

dyrektor generalny, dyrektor produktu oraz sieci sprzedaży w latach 2004, 2007–2010. Doktor politologii. Od roku 2010 Prodziekan (odpowiednik dyrektora operacyjnego) WZ w Chorzowie Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu. Od przeszło 10 lat wykłada m.in. na WSB w Chorzowie, przeprowadził szkoleniach z zarządzania przedsiębiorstwem, procesów restrukturyzacji, marketingu, sprzedaży, negocjacji, komunikacji dla małych, średnich i dużych firm w wymiarze ponad 1000 godzin szkoleniowych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały:

- Podręcznik w wersji papierowej opracowany przez trenera z obszaru obsługi klienta, przyjmowania reklamacji, radzenia sobie z trudnym klientem,
- Opracowane przez trenera testy oraz ćwiczenia,
- Prezentacja powerpoint z obszaru obsługi klienta,
- Skrypty dotyczące obsługi klienta opracowane przez trenera.

### Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe

- *Godzina zajęć jest rozumiana jako 45 minut (godzina dydaktyczna).*
- Podstawa zwolnienia z podatku VAT: Art. 43 ust 1 pkt 29 lit. a Ustawy o VAT oraz paragraf 3 ust 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra finansów z dnia 20 grudnia 2013 w sprawie zwolnień od podatku.

## Adres

ul. Smaków 9  
49-300 Skarbimierz-Osiedle  
woj. opolskie

Siedziba MiW GROUP, Sala konferencyjna na 1p.

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Marek Bogacz**

**E-mail** [marek.bogacz@ghrd.pl](mailto:marek.bogacz@ghrd.pl)

**Telefon** (+48) 502 235 910