



PERFECTA Anna
Miastkowska



Skuteczna sprzedaż i obsługa klienta w sprzedaży B2B. Kompetencje handlowe i techniki sprzedaży. Szkolenie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Numer usługi 2025/01/27/148838/2524821

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 22 h

📅 20.05.2025 do 22.05.2025

4 200,00 PLN brutto

4 200,00 PLN netto

190,91 PLN brutto/h

190,91 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do obecnych i przyszłych pracowników sprzedaży i obsługi klienta tj. osób chcących nabyć lub podnieść swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji z klientem, efektywnej sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych metod i kanałów sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	13-05-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	22
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie praktyczną wiedzę jak skutecznie realizować działania handlowe i z zakresu obsługi klienta skierowane do klienta B2C i B2B wykorzystując dobrą organizację pracy, kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne. Szkolenie pozwala nabyć umiejętności handlowe oraz pozwala poznać praktyczne metody efektywnego budowania

zaufania i zaangażowania klienta. Różnorodność metod i narzędzi i dobór działań sprzedażowych jest kluczowe w sprzedaży i zapewnieniu zadowolenia klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dysponuje wiedzą o procesie sprzedaży .	Wymienia etapy procesu sprzedaży.	Test teoretyczny
	Opisuje i charakteryzuje poszczególne etapy wchodzące w skład procesu sprzedaży.	Test teoretyczny
	Właściwie dobiera kanały sprzedaży on line i bezpośredniego kontaktu celem skutecznego dotarcia do potencjalnego klienta.	Test teoretyczny
	Opisuje zasady działania lejka sprzedażowo marketingowego w procesie sprzedażowym.	Test teoretyczny
Dysponuje wiedzą o kliencie i zasadach tworzenia Buyer Persony.	Określa zasady tworzenia Buyer Persony .	Test teoretyczny
	Rozróżnia typy osobowości klientów.	Test teoretyczny
Odkrywa potrzeby klientów.	Konstruuje odpowiednie pytania mające na celu dotarcie do rzeczywistych potrzeb odbiorcy.	Test teoretyczny
Rozpoznaje i unika podstawowych błędów popełnianych w procesie sprzedaży.	Definiuje główne błędy w procesie sprzedaży oraz sposoby na ich uniknięcie lub zniwelowanie.	Test teoretyczny
Negocjuje i skutecznie przekonuje klienta do proponowanego rozwiązania.	Wybiera trafne metody mające wpływ na pozytywną decyzję zakupową klienta .	Test teoretyczny
	Stosuje podstawowe techniki negocjacyjne w handlu.	Test teoretyczny
Prezentuje interesującą dla klienta ofertę handlową przy wyborze najskuteczniejszego kanału komunikacji z klientem.	Prezentuje ofertę językiem korzyści.	Test teoretyczny
	Stosuje zasady przygotowania i prezentacji oferty.	Test teoretyczny
	Dobiera odpowiedni kanał komunikacji off lub on line celem efektywnej prezentacji oferty.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Tworzy i publikuje interesujący i skuteczny content odpowiednio do swojej grupy odbiorców. Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta.	Definiuje zasady tworzenia interesującego contentu oraz kanały komunikacji z grupą docelową.	Test teoretyczny
	Definiuje podstawowe narzędzia i media pomocne do przygotowywania i trafnego przekazywania contentu do odbiorców	Test teoretyczny
	Tworzy różne rodzaje angażującego contentu.	Test teoretyczny
	Dopasowuje zachowania w kontakcie z klientem mające wpływ na wysoką jakość obsługi klientów.	Test teoretyczny
Wdraża i realizuje strategię własnych działań sprzedażowych.	Stosuje techniki mające wpływ na budowanie relacji z klientem.	Test teoretyczny
	Planuje działania strategiczne, taktyczne i operacyjne w procesie sprzedaży.	Test teoretyczny
Stosuje skuteczny prospecting. Organizuje pracę w sposób niewymagający nadzoru	Stosuje wskaźniki KPI w procesie pomiaru efektywności własnych działań sprzedażowych.	Test teoretyczny
	Stosuje proces wyszukania i dotarcia do klienta z zastosowaniem narzędzi cyfrowych.	Test teoretyczny
	Samodzielnie planuje pracę sprzedażową i obsługi klienta	Test teoretyczny
Współpracuje i buduje relacje.	Samodzielnie ocenia efekty własnych działań oraz wyciąga trafne wnioski na działania na przyszłość.	Test teoretyczny
	Podejmuje działania mające wpływ na pozytywne doświadczenia klienta w procesie sprzedaży i obsługi oraz mające wpływ na budowanie długotrwałej współpracy i dobrej relacji z klientem.	Test teoretyczny

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 kryteria ich weryfikacji.

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

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

Program

Szkolenie obejmuje obszary:

1. Wprowadzenie. Definicja sprzedaży relacyjnej. Tajemnice skutecznej sprzedaży.
2. Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać.
3. Wyposażenie, umiejętności, atrybuty i profesjonalizm w pracy, standardy pracy i standardy etyczne w pracy handlowca.
 - określenie celów i metod pracy własnej
 - strategia sprzedaży
 - ustalanie celów i monitorowanie efektów swojej pracy
 - ustalanie priorytetów i sposobów pracy pod presją czasu i terminów
 - radzenie sobie ze stresem i trudnymi sytuacjami z zakresu sprzedaży
4. Zasady skutecznej komunikacji z klientem tj. komunikacja werbalna i niewerbalna oraz dobór kanałów komunikacji. Błędy, bariery komunikacyjne i skutki błędów w komunikacji z klientem.
5. Efekt Pigmaliona – tworzenie pierwszego wrażenia i kierowanie się tym wrażeniem
6. Kim jest mój klient. Buyer Persona i typy osobowości klientów.

Jak dobrze planować swoją pracę handlową. Jak ustalać cele aby je realizować? Ćwiczenia praktyczne.
7. Typy osobowości, metaprogramy, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów.
8. Proces sprzedaży – czym jest jakie są jego etapy.
9. Prospecting czyli poszukiwanie oraz docieranie do klienta docelowego. Metody i kanały sprzedaży. Call calling i cold mailing.
10. Badanie potrzeb poprzez właściwe zadawanie pytań. Parafraza i klaryfikacja. Diagnoza potrzeb.
11. Jak budować zaangażowanie klienta w ścieżce zakupowej.
12. Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient.
13. „Kamień w bucie” czyli jak dotrzeć do problemu klienta.
14. Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje?

15. Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ?
16. Wywieranie wpływu i skuteczna finalizacja.
17. Trudny klient. Sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Obsługa posprzedażowa a lojalność klientów.
18. Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali.
19. Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować.
20. Budowanie własnego autorytetu i rozwój dzięki pracy handlowca
21. Walidacja . Test wiedzy

Szkolenie trwa 21 godzin zegarowych, każda godzina to 60 minut. Przerwy oraz walidacja wliczają się do czasu trwania usługi.

Maksymalna ilość osób w grupie wynosi 10 osób. Ćwiczenia praktyczne będą prowadzone w mniejszych grupach od 2 do 3 osobowych oraz w formie ćwiczeń indywidualnych. Od uczestników wymagany jest dostęp do Internetu oraz komputera lub innego sprzętu przenośnego z dostępem do internetu z mikrofonem i głośnikiem oraz wideo. Podczas prowadzenia zajęć nie jest wymagane stałe korzystanie z wideo i mikrofonu przez uczestników, wymagane jest w zakresie niezbędnym i umożliwiającym niezakłócające prowadzenie zajęć w grupie.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 27

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 27 Wprowadzenie. Definicja sprzedaży relacyjnej. Tajemnice skutecznej sprzedaży. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	20-05-2025	08:15	09:00	00:45
2 z 27 Siedem głównych błędów w sprzedaży i jak ich unikać. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu	Anna Miastkowska	20-05-2025	09:00	09:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 27 Wypożyczenie, umiejętności, atrybuty i profesjonalizm w pracy, standardy pracy i standardy etyczne w pracy handlowca. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	20-05-2025	09:30	11:00	01:30
4 z 27 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	20-05-2025	11:00	11:15	00:15
5 z 27 Zasady skutecznej komunikacji z klientem Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu	Anna Miastkowska	20-05-2025	11:15	13:00	01:45
6 z 27 Przerwa lunch	Anna Miastkowska	20-05-2025	13:00	13:30	00:30
7 z 27 Efekt Pigmaliona tworzenie pierwszego wrażenia i kierowanie się tym wrażeniem. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	20-05-2025	13:30	14:00	00:30
8 z 27 Kim jest mój klient. Buyer Persona i typy osobowości klientów. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	20-05-2025	14:00	15:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 27 Jak dobrze planować swoją pracę handlową. Ćwiczenia praktyczne. Jak ustalać cele aby je realizować?	Anna Miastkowska	20-05-2025	15:30	16:00	00:30
10 z 27 Typy osobowości, metaprogramy, różnice pokoleniowe a zachowania i potrzeby klientów. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	08:00	09:00	01:00
11 z 27 Proces sprzedaży czym jest jakie są jego etapy. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	09:00	09:30	00:30
12 z 27 Prospecting czyli poszukiwanie oraz docieranie do klienta docelowego. Metody i kanały sprzedaży. Call calling i cold mailing. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	09:30	10:30	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 27 Badanie potrzeb poprzez właściwe zadawanie pytań. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	10:30	11:00	00:30
14 z 27 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	21-05-2025	11:00	11:15	00:15
15 z 27 Parafraza i klaryfikacja. Diagnoza potrzeb. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	11:15	11:45	00:30
16 z 27 Jak budować zaangażowanie klienta w ścieżce zakupowej. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	11:45	12:30	00:45
17 z 27 Prezentacja oferty, w której zakocha się Twój klient. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	12:30	13:00	00:30
18 z 27 Przerwa lunch	Anna Miastkowska	21-05-2025	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
19 z 27 „Kamień w bucie” czyli jak dotrzeć do problemu klienta. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	13:30	14:30	01:00
20 z 27 Jak pomagać, a nie zbijać obiekcje? Jakich technik handlowych NIE STOSOWAĆ? Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	14:30	15:30	01:00
21 z 27 Wywieranie wpływu i skuteczna finalizacja. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	21-05-2025	15:30	16:00	00:30
22 z 27 Trudny klient. Sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Obsługa posprzedażowa a lojalność klientów. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	22-05-2025	08:00	09:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
23 z 27 Budowanie długotrwałych relacji z klientami i praca na poleceniach. Budowanie skali. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	22-05-2025	09:30	11:00	01:30
24 z 27 Przerwa kawowa	Anna Miastkowska	22-05-2025	11:00	11:15	00:15
25 z 27 Profesjonalna obsługa klienta. Czym jest i jak ją realizować. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu	Anna Miastkowska	22-05-2025	11:15	12:15	01:00
26 z 27 Budowanie własnego autorytetu i rozwój dzięki pracy handlowca. Ćwiczenie podsumowujące szkolenie. Metoda pracy zdalnej rozmowa na żywo i współdzielenie ekranu.	Anna Miastkowska	22-05-2025	12:15	13:45	01:30
27 z 27 Walidacja. Test wiedzy	-	22-05-2025	13:45	14:15	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	190,91 PLN
Koszt osobogodziny netto	190,91 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Miastkowska

Anna Miastkowska to wieloletni menedżer sprzedaży, trener biznesu a przede wszystkim praktyk. Jest absolwentką Studiów Podyplomowych MBA WSFiZ w Białymstoku, członek Business Club MBA. Jest Laureatką Głównej Nagrody konkursu dla sił sprzedaży PNSA w Kategorii Zespół Sprzedaży Roku. Ma wieloletnie doświadczenie w budowaniu i prowadzeniu wielu zespołów handlowych, rozwoju sprzedaży, wdrażaniu i realizacji procesów i strategii. Specjalizuje się w doradztwie i szkoleniach z zakresu budowania Strategii Sprzedaży, Procesów Sprzedaży, zarządzania przedsiębiorstwem i zespołami sprzedażowymi. Prowadzi także szkolenia w zakresie transformacji cyfrowej oraz rozwoju kompetencji osobistych tj. motywacja, zarządzanie sobą w czasie, planowanie, budowanie wizerunku, reklamy. Podczas szkoleń i doradztwa dzieli się swoim blisko dwudziestoletnim doświadczeniem w pracy w sprzedaży zarówno w rynku B2B i B2C w dużych korporacyjnych jak i małych przedsiębiorstwach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia udostępniona będzie prezentacja, case study, analiza przypadku, scenkia, quiz, ćwiczenia praktyczne realizowane będą przy wykorzystaniu Bork Booka przekazanego w formie elektronicznej uczestnikom szkolenia.

1 godzina usługi szkoleniowej to 60 min. Przerwy i walidacja wliczone są w czas usługi

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

Warunki techniczne

Szkolenie zdalne w czasie rzeczywistym.

Warunki techniczne:

Szkolenie będzie prowadzone poprzez **TEAMS**.

W tym celu niezbędne jest podłączenie do internetu, urządzenie sacionarne lub zdalne.

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia, Uczestnik powinien dysponować:

urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet (komputer, smartfon, tablet),

zdolnym do odbioru i przekazu dźwięku (głośniki, słuchawki, mikrofon), przeglądarką Windows: Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+, Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+, kamerką internetową.

2. Minimalna wymagana szybkość połączenia internetowego w celu korzystania z webinarów wynosi 2 Mb/s (zalecane połączenie szerokopasmowe).

3. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed szkoleniem oraz wpisanie imienia i nazwiska w oknie logowania.

4. Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych. Ważność linku - od rozpoczęcia szkolenia do jego zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie.

"Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia."

Kontakt



Anna Miastkowska

E-mail kontakt@annamiastkowska.pl

Telefon (+48) 500 100 154