



ASK Szkolenia
Rozwój Dotacje
Agnieszka Skupio



Sprzedaż i obsługa klienta - doskonalenie kompetencji handlowych

Numer usługi 2025/04/03/161221/2669090

📍 Tarnowo Podgórne / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 08.05.2025 do 12.09.2025

5 330,82 PLN brutto

4 334,00 PLN netto

166,59 PLN brutto/h

135,44 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest dla osób pracujących na stanowiskach sprzedawca, handlowiec lub pracownik działu obsługi klienta.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	10
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy i rozwijanie kluczowych kompetencji sprzedaży i negocjacji. W trakcie szkolenia uczestnicy poznają kluczowe zasady i sprawdzone techniki prowadzenia rozmów handlowych oraz zwiększą pewność siebie w obszarach:

technik obrony ceny

psychologicznych aspektach decyzji klientów

technik finalizacji

obsługi klienta na poziomie excellent

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna proces sprzedaży i zasady w nim panujące	potrafi wymienić etapy procesu sprzedaży	Test teoretyczny
	wie, który etap najmocniej przekłada się na możliwość pozyskania klienta konkurencji	Test teoretyczny
	zna prawo liczb	Test teoretyczny
	zna technikę vallue selling CKO	Test teoretyczny
Prowadzi rozmowę ofertową z wykorzystaniem value selling	potrafi obrazować	Test teoretyczny
	potrafi stosować meta program unikania	Test teoretyczny
Skutecznie bada potrzeby klienta	zna kolejność pytań sekwencyjnych	Test teoretyczny
	potrafi zastosować podnoszenie słów i FBI używa metakomunikatów	Test teoretyczny
	Potrafi skonstruować pytanie z hipotezą	Test teoretyczny
Stosuje techniki obrony ceny	wie czym jest obiekcja cenowa	Test teoretyczny
	zna technikę Aikido	Test teoretyczny
	potrafi zastosować technikę impro	Test teoretyczny
	stosuje technikę Open Effect	Test teoretyczny
Buduje relację z klientem od pierwszego kontaktu	Zna technikę Personal Effect I potrafi ją stosować	Test teoretyczny
Finalizuje rozmowę handlową	potrafi zastosować dyrektywne przejście do decyzji potrafi skonstruować kontrast Potrafi skonstruować podział opcji	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi obsługę klienta sprzyjającą poleceniom	zna pojęcie poziomu „excellent”	Test teoretyczny
	potrafi zamieniać terminy na „pozytywne” (zgodnie z zasadami pozytywnej komunikacji)	Test teoretyczny
	zna trzy poziomy obsługi klienta	Test teoretyczny
Przejmuje zaufanie klienta na zaawansowanym poziomie	zna Franklin Effect	Test teoretyczny
	redukuje napięcie poprzez Defuse Effect	Test teoretyczny
	potrafi założyć „etykietę na człowieka”	Test teoretyczny
	rozpoznaje typ klienta	Test teoretyczny
Dopasowuje styl rozmowy do typu klienta	potrafi zastosować przejście na „poziom wyżej” przy tematach drażliwych	Test teoretyczny
	zna trzy poziomy techniki Rapportu	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 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 z szkolenia od walidacji.

Program

EFEKTYWNA ROZMOWA HANDLOWA

1. Mindset - strategie mentalne wspierające sprzedaż

Pozycjonowania wyniku rozmowy

Dobrostan

czyszczenie przekonań

strategia średniej

Strategia proaktywności wobec nieprzyjemnych zdarzeń

2. Client journey - optymalny proces pracy z klientem

Proces optymalnego "client journey"

Sterowanie przez "prawo liczb"

Strategia wobec zapytania przez telefon (technika SDS + pretekst spotkania)

3. Value Selling - rozmowa o ofercie prowadząca do impulsu decyzyjnego

Język prezentacji value selling metodą CKO

Meta program straty

Warsztat

4. Badanie potrzeb które zmienia percepcję

Metakomunikat

Schemat badania potrzeb OGP

Mocne pytania z hipotezą

FBI

Podnoszenie piłek

warsztat rozmowy

5. Techniki obrony ceny

Istota obiekcji

zachowania wzmacniające racjonalizację

Technika Aikido

Technika Karate

technika impro

6. Umiejętność szybkie budowanie relacji

Open Effect

Personal Effect

7. Finalizacja

Rzeczywistość w akcji

Dyrektywne przejście

Podział na 2

Kontrast

EFEKTYWNA ROZMOWA HANDLOWA

1. Obsługa klienta prowadząca do poleceń

Trzy poziomy obsługi

Poziom excellent

Technika proszenia o polecenie

Pozytywna komunikacja

2. Przejmowanie zaufania - poziom zaawansowany

Defuse Effect

Franklin Effect

Label Effect

Eye effect

3. Typologia klienta i rozmowa

Typologia klienta

Technika Rapportu

4. Trudne sytuacje sprzedażowe

Zastanowię się - technika wyjaśniania

Mam tańszą ofertę - inepcja

jeszcze taniej - zabieranie

klient przestał odbierać - budzenie na 2 sposoby

ZAAWANSOWANE TECHNIKI SPRZEDAŻY I OBSŁUGI KLIENTA

5. Trudne sytuacje obsługowe

Skarga/reklamacja

Technika odmowy

Klient w emocjach (krzyczy)

Stres

6. Mistrz riposty

Kasownik zastrzeżenia - ukryte tło

Zmiana podstawy

Zmiana interpretacji

7. Decyzje klienta w świetle badań

Efekt kalorii

Less is more

Kotwiczenie

Torowanie

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 24

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 24 Mindset - strategie mentalne wspierające sprzedaż	Adam Szarman	08-05-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 24 Czyszczenie przekonań	Adam Szarman	08-05-2025	09:00	10:00	01:00
3 z 24 Strategia średniej	Adam Szarman	08-05-2025	10:00	11:00	01:00
4 z 24 Strategia proaktywności wobec niemiłych zdarzeń	Adam Szarman	08-05-2025	11:00	12:00	01:00
5 z 24 Client journey - optymalny proces pracy z klientem	Adam Szarman	08-05-2025	12:00	13:00	01:00
6 z 24 Proces optymalnego "client journey"	Adam Szarman	08-05-2025	13:00	14:00	01:00
7 z 24 Sterowanie przez "prawo liczb"	Adam Szarman	08-05-2025	14:00	15:00	01:00
8 z 24 Strategia wobec zapytania przez telefon (technika SDS + pretekst spotkania)	Adam Szarman	08-05-2025	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 24 Valle Selling - rozmowa o ofercie prowadząca do impulsu decyzyjnego	Adam Szarman	09-05-2025	08:00	09:00	01:00
10 z 24 Język prezentacji vallue selling metodą CKO	Adam Szarman	09-05-2025	09:00	10:00	01:00
11 z 24 Meta program straty	Adam Szarman	09-05-2025	10:00	11:00	01:00
12 z 24 Warsztat	Adam Szarman	09-05-2025	11:00	12:00	01:00
13 z 24 Badanie potrzeb które zmienia percepcję	Adam Szarman	09-05-2025	12:00	13:00	01:00
14 z 24 Techniki obrony ceny	Adam Szarman	09-05-2025	13:00	14:00	01:00
15 z 24 Umiejętność szybkie budowanie relacji	Adam Szarman	09-05-2025	14:00	15:00	01:00
16 z 24 Finalizacja	Adam Szarman	09-05-2025	15:00	16:00	01:00
17 z 24 Obsługa klienta prowadząca do poleceń	Adam Szarman	11-09-2025	08:00	11:00	03:00
18 z 24 Przejmowanie zaufania - poziom zaawansowany	Adam Szarman	11-09-2025	11:00	13:00	02:00
19 z 24 Typologia klienta i rozmowa	Adam Szarman	11-09-2025	13:00	16:00	03:00
20 z 24 Trudne sytuacje sprzedażowe	Adam Szarman	12-09-2025	08:00	10:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
21 z 24 Trudne sytuacje obsługowe	Adam Szarman	12-09-2025	10:00	12:00	02:00
22 z 24 Mistrz riposty	Adam Szarman	12-09-2025	12:00	14:00	02:00
23 z 24 Decyzje klienta w świetle badań	Adam Szarman	12-09-2025	14:00	15:30	01:30
24 z 24 Walidacja	-	12-09-2025	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 330,82 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 334,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,59 PLN
Koszt osobogodziny netto	135,44 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adam Szarman

Dyplomowany Coach, Hipnoterapeuta z międzynarodową certyfikacją i Trener Biznesu. Menedżer sprzedaży, handlowiec.

Jedyny trener sprzedaży prowadzący autorski program na ogólnopolskiej antenie telewizji BIZNES24. Przez 13 lat tworzył markę szkoleniową AI Fianco Partners. Ekspert TVN BiŚ oraz DD TVN. Wraz z żoną Katarzyną Szaran prowadzi autorski program o sprzedaży, rozwoju i motywacji „Pan i Pani Szaran o rozwoju” w telewizji Biznes 24 gdzie 12x w tygodniu emitowany jest program. Prowadził też audycje tematyczne w lokalnych rozgłośniach radiowych, wykładał w Akademii Telewizyjnej TVP.

Szkolił zespoły sprzedażowe i obsługi klienta w wielu krajach Europy jak i w USA. Swoje szkolenia prowadził w prawie każdej branży.

Jego artykuły ukazują się w czasopismach „Nowa Sprzedaż”, „OOH Magazine”, „Marketer+” i „As Sprzedaży” „Estate Magazin”. Autor i współautor wielu publikacji w formie audiobooków (m.in. Storytelling, Psychotechniki w przyjęciu reklamacji, Personal Branding) oraz bestsellerowych książek (Techniki sprzedaży zdalnej, Techniki Obrony Ceny, Element twórczy i Shut up!). Występował jako aktor w spektaklach teatralnych kierowanych do biznesu. W ciągu ostatnich 5 lat prowadził szkolenia ze sprzedaży.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały piśmiennicze dla uczestników szkolenia.

Certyfikat ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

W czasie trwania szkolenia są przewidziane przerwy.

Godzina szkolenia to 60 minut.

Adres

ul. Sowia 5
62-080 Tarnowo Podgórne
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Skupio

E-mail agnieszka.skupio@ask-szkolenia.pl

Telefon (+48) 533 856 555