



CTE GROUP S.A.  
(dawniej Lauren  
Peso Polska S.A.)



## Usługa szkoleniowa- Skuteczna sprzedaż oparta na długofalowych relacjach i współpracy

Numer usługi 2025/04/08/8291/2677584

📍 Bielsko-Biała / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 24.05.2025 do 24.05.2025

1 200,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi                                                                                                                                                                              |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                                      |
| Grupa docelowa usługi           | Szkolenie jest dedykowane przedsiębiorcom, managerom, pracownikom działów handlowych, sprzedawcom i osobom, które na co dzień mają do czynienia z procesem sprzedaży albo chciałyby rozpocząć pracę w tym obszarze. |
| Minimalna liczba uczestników    | 1                                                                                                                                                                                                                   |
| Maksymalna liczba uczestników   | 8                                                                                                                                                                                                                   |
| Data zakończenia rekrutacji     | 23-05-2025                                                                                                                                                                                                          |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                         |
| Liczba godzin usługi            | 8                                                                                                                                                                                                                   |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości TGLS Quality Alliance                                                                                                                                                                                  |

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do budowania trwałych, opartych na zaufaniu relacji z klientami, które przekładają się na lojalność, powtarzalność zakupów i długoterminową współpracę. Uczy, jak prowadzić sprzedaż w sposób

partnerski, zorientowany na potrzeby klienta, z wykorzystaniem technik komunikacji, negocjacji i utrzymania relacji po zakończeniu procesu sprzedażowego.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                                              | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Metoda walidacji                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. Uczestnik identyfikuje różne typy klientów                                                                                                                   | Uczestnik rozróżnia i wskazuje główne cechy poszczególnych typów klientów.                                                                                                                                                                                                                                                          | Test teoretyczny                                            |
| 2. Uczestnik definiuje zasadę pareto w odniesieniu do sprzedaży                                                                                                 | Uczestnik opisuje i charakteryzuje zasadę pareto w odniesieniu do sprzedaży                                                                                                                                                                                                                                                         | Test teoretyczny                                            |
| 3. Uczestnik analizuje potrzeby klienta: definiuje zasady stosowania języka korzyści, zadaje odpowiednie pytania i identyfikuje przeszkody w procesie sprzedaży | Uczestnik rozpoznaje potrzeby klienta na podstawie: formułowania komunikatów zgodnie z zasadami języka korzyści, konstruuje odpowiednie pytania i rozpoznaje i wskazuje przeszkody /objekcje klienta w procesie sprzedaży                                                                                                           | Test teoretyczny<br><br>Obserwacja w warunkach symulowanych |
| 4. Uczestnik identyfikuje elementy skutecznego pozyskiwania poleceń od klientów                                                                                 | Uczestnik wskazuje główne elementy procesu skutecznego pozyskiwania poleceń i rekomendacji od klientów                                                                                                                                                                                                                              | Test teoretyczny                                            |
| 5. Uczestnik wskazuje i charakteryzuje elementy obsługi reklamacji                                                                                              | Uczestnik opisuje poszczególne elementy procesu obsługi reklamacji                                                                                                                                                                                                                                                                  | Test teoretyczny                                            |
| 6. Uczestnik wskazuje najczęściej popełniane błędy w pracy z klientem.                                                                                          | Uczestnik przytacza i opisuje najczęściej popełniane błędy w pracy z klientem oraz eliminuje sytuacje i możliwości ich wystąpienia.                                                                                                                                                                                                 | Test teoretyczny                                            |
| 7. Uczestnik buduje relacje z klientami: definiuje proces i kluczowe elementy budowania skutecznych relacji z klientami                                         | Uczestnik kreuje odpowiednie relacje z klientami: wymienia niezbędne elementy procesu i poszczególne etapy budowania skutecznych relacji z klientami, posługuje się technikami wpływające na budowanie pozytywnych relacji, stosuje odpowiednią komunikację i komunikaty wpływające na budowanie długotrwałych relacji z klientami. | Test teoretyczny                                            |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Po ukończeniu szkolenia Uczestnik otrzymuje imienne zaświadczenie o ukończeniu szkolenia wraz z opisem osiągniętych efektów uczenia się.

### Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, zaświadczenie stanowi potwierdzenie osiągnięcia założonych efektów uczenia się w programie szkolenia na podstawie walidacji w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria weryfikacji.

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

Dokument potwierdza ukończenie procesu szkoleniowego, zapewniając zastosowanie rozwiązań rozdzielających procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Test zostanie zweryfikowany przez osobę wskazaną jako walidator szkolenia.

## Program

1. Typy osobowości, a typy klientów
2. Wpływ płci na podejmowanie decyzji zakupowych i kontekst kulturowy
3. Zasada pareto w sprzedaży
4. Jak zacząć, czyli o sile pierwszego wrażenia
5. Skuteczna komunikacja z klientem, analiza potrzeb i język korzyści
6. Obsługa posprzedażowa
7. Polecenia – jak je otrzymywać i jak z nimi pracować
8. Reklamacje i praca z „trudnym” klientem
9. Najczęściej popełniane błędy w pracy z klientem
10. Case study

Zajęcia praktyczne będą odbywać się z wykorzystaniem narzędzi takich jak: testów diagnozujących, ćwiczeń indywidualnych, ćwiczeń w parach, dyskusji moderowanej przez prowadzącego szkolenie, symulacje rozmów handlowych.

Charakterystyka szkolenia:

Całość kursu opiera się na praktycznych zadaniach, które uczestnicy wykonują pod okiem prowadzącego. Dzięki temu wiedza teoretyczna jest bezpośrednio stosowana w praktyce.

W trakcie trwania szkolenia przewidziane są przerwy, które nie są wliczone w czas trwania szkolenia. Godziny trwania szkolenia liczone są w godzinach zegarowych - 8 godzin (1 godzina=60 minut). Szkolenie zrealizowane zostanie w podziale na zajęcia teoretyczne - 4 godzin zegarowych oraz zajęcia praktyczne - 4 godziny zegarowe.

Harmonogram jest orientacyjnym czasem realizacji poszczególnych etapów szkolenia. Godziny realizacji poszczególnych części mogą ulec zmianie.

Warunki otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia należy:

1. Minimalna frekwencja Uczestnika na poziomie 90% czasu trwania szkolenia oraz
2. Uzyskanie co najmniej 70% możliwych poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                       | Prowadzący         | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 8</b> Przywitanie, wprowadzenie do szkolenia i krótka autoprezentacja uczestników                      | Aleksandra Janicka | 24-05-2025            | 09:00               | 09:30               | 00:30         |
| <b>2 z 8</b> Postawy wiedzy teoretycznej o procesie sprzedaży i typologii klientów, zasada pareto w sprzedaży | Aleksandra Janicka | 24-05-2025            | 09:30               | 11:00               | 01:30         |
| <b>3 z 8</b> Przerwa (nie wliczona w czas trwania szkolenia)                                                  | Aleksandra Janicka | 24-05-2025            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <b>4 z 8</b> Spotkanie z klientem – komunikacja, analiza potrzeb i język korzyści + ćwiczenia                 | Aleksandra Janicka | 24-05-2025            | 11:15               | 14:00               | 02:45         |
| <b>5 z 8</b> Przerwa (nie wliczona w czas trwania usługi)                                                     | Aleksandra Janicka | 24-05-2025            | 14:00               | 14:15               | 00:15         |
| <b>6 z 8</b> Obsługa posprzedażowa, polecenia i reklamacje, najczęściej popełniane błędy w pracy z klientem   | Aleksandra Janicka | 24-05-2025            | 14:15               | 16:00               | 01:45         |
| <b>7 z 8</b> Case study                                                                                       | Aleksandra Janicka | 24-05-2025            | 16:00               | 17:00               | 01:00         |
| <b>8 z 8</b> Walidacja                                                                                        | -                  | 24-05-2025            | 17:00               | 17:30               | 00:30         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 200,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 200,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 150,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 150,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Aleksandra Janicka

Aleksandra Janicka - Absolwentka Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Aarhus w Danii. Manager i trener biznesu z ponad 15-letnim doświadczeniem w obszarze sprzedaży i budowania efektywnych zespołów, popartym licznymi sukcesami. Jej specjalność to budowanie długofalowych relacji z klientami, przywództwo w ujęciu globalnym i wpływ różnic kulturowych na międzynarodowy biznes. Pracowała między innymi dla takich firm jak Auluna Leather Company, Jastrzębska Spółka Węglowa czy Cavatina Holding. W ramach Regionalnego Kongresu Kobiet Podbeskidzia cyklicznie organizowała warsztaty dla przedsiębiorczych kobiet. Prywatnie pasjonuje się sztuką i zdrowym stylem życia.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w postaci skryptu- pigułki wiedzy w wersji papierowej, zestaw ćwiczeń wykorzystywanych podczas szkolenia oraz zaświadczenie potwierdzające kompetencje nabyte podczas szkolenia. Do dyspozycji Uczestników będą również artykuły piśmiennicze i notatniki.

### Informacje dodatkowe

W przypadku uzyskania dofinansowania poniżej 70% wartości usługi, do ceny netto należy doliczyć VAT 23%.

Podstawa zwolnienia z podatku VAT:

- Podstawa zwolnienia z VAT: art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT
- Usługa zwolniona z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983)

# Adres

ul. Warszawska 22/-  
43-300 Bielsko-Biała  
woj. śląskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Alina Krasoń-Stajniak**

**E-mail** [a.krason@ctegroup.pl](mailto:a.krason@ctegroup.pl)

**Telefon** (+48) 739 017 507