



Firma Usługowo
Handlowa Bit-Plus
JACEK KRZYSIK



Manager działu sprzedaży. Skuteczna sprzedaż i obsługa trudnych klientów. Psychologia skutecznej sprzedaży i negocjacji. Wykorzystanie IT w sprzedaży.

Numer usługi 2025/04/09/152059/2680022

📍 Krosno / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 14.06.2025 do 15.06.2025

2 400,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

120,00 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupę docelową stanowią pracownicy Działu Sprzedaży oraz Działu Obsługi Klienta oraz osoby zainteresowane podjęciem pracy na stanowiskach, które wymagają obsługi bezpośredniej klienta.
Minimalna liczba uczestników	7
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	13-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój zaawansowanych umiejętności sprzedażowych (m. in. diagnoza potrzeb, język korzyści, techniki obrony ceny) oraz związanych z obsługą klienta, dzięki którym uczestnicy będą skutecznie realizowali cele Działów: Sprzedaży oraz Obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje etapy budowania zespołu	Rozróżnia etapy budowania zespołu	Test teoretyczny
	Podaje przykłady narzędzi zalecanych do zastosowania podczas konkretnej fazy rozwoju zespołu	Test teoretyczny
Stosuje zasady udzielania informacji zwrotnej	Omawia zasady udzielania informacji zwrotnej	Test teoretyczny
	Rozróżnia rodzaje technik udzielania informacji zwrotnej	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki radzenia sobie podczas trudnych rozmów z pracownikami	Wymienia minimum dwie techniki radzenia sobie z krytyką	Test teoretyczny
Wykorzystuje znajomość metaprogramów podczas rozmowy z klientem	Rozpoznaje metaprogram w przykładowej wypowiedzi klienta	Test teoretyczny
	Dostosowuje swoją wypowiedź do zdiagnozowanego metaprogramu	Obserwacja w warunkach symulowanych
Używa model C-Z-K w praktyce	Omawia różnice między cechami a korzyściami	Test teoretyczny
	Potrafi przedstawić swoje produkty / usługi stosując model C-Z-K w praktyce	Test teoretyczny
Opracowuje plan diagnozy potrzeb klienta	Omawia rodzaje pytań	Test teoretyczny
	Rozróżnia modele diagnozy potrzeb / problemów	Test teoretyczny
Stosuje techniki radzenia sobie z trudnymi grammi klienta	Wymienia minimum trzy techniki radzenia sobie z krytyką	Test teoretyczny
	Rozróżnia poszczególne techniki radzenia sobie z trudnymi grammi klienta	Test teoretyczny
Stosuje poznane techniki obrony ceny	Rozróżnia techniki obrony ceny	Test teoretyczny
	Charakteryzuje podstawowe zasady obrony ceny	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Aktywnie buduje relacje podczas rozmowy z klientem	Wymienia korzyści wynikające z budowania relacji	Test teoretyczny
	Wskazuje minimum 3 techniki budowania relacji z klientami, które aktualnie stosuje lub zamierza wdrożyć	Test teoretyczny
Stosuje poznane taktyki negocjacyjne	Rozróżnia taktyki negocjacyjne	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Dokumentem potwierdzającym efekty uczenia się będzie certyfikat ukończenia szkolenia potwierdzający uzyskanie kompetencji wraz z opisem efektów uczenia się.

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

Dokumentem potwierdzającym efekty uczenia się będzie certyfikat ukończenia szkolenia potwierdzający uzyskanie kompetencji wraz z opisem efektów uczenia się.

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

Dokument potwierdza rozdział procesów kształcenia od walidacji

Program

CZĘŚĆ I: MANAGER DZIAŁU SPRZEDAŻY

Cechy skutecznego menedżera

Znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej

Alfabet gestów

Aktywne słuchanie oraz parafrazowanie

Zasady udzielania informacji zwrotnej

Metoda greenfeedback

Projekcje oraz interes / stanowisko

Cechy efektywnego zespołu

Etapy rozwoju zespołu

Model pięciu dysfunkcji pracy zespołowej

Zasady organizowania spotkań

Kreatywne spotkania: metody grupowego rozwiązywania problemów

Nagradzanie oraz karanie pracowników

Rozmowa motywująca

Przekazywanie trudnych decyzji (delegowanie, zwalnianie pracowników, odmawianie podwładnym),

Jak targować się z pracownikiem

Radzenie sobie z narzekaniem podwładnych

Reakcja na agresję oraz atak na lidera

CZĘŚĆ II: Skuteczna sprzedaż i obsługa trudnych klientów

TELEFONICZNE UMAWIANIE SPOTKAŃ HANDLOWYCH

Cele rozmowy telefonicznej

Budowanie pewności siebie oraz radzenie sobie z odmową

Metody omijania strażnika

Radzenie sobie z typowymi obiekcjami (m. in.: nie jestem zainteresowany, proszę wysłać maila z ofertą, mam już dostawcę)

ROZMOWA - DIAGNOZA

Pytania otwarte / zamknięte

Stanowiska / interesy

Metamodel

Model 9-ciu obszarów

ROZMOWA - PREZENTACJA ROZWIĄZANIA

Cecha i korzyść – rozróżnienie pojęć

Technika C-Z-K

Opór Klienta / Debiuty

Rodzaje zastrzeżeń

RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM

Wskazówki ogólne

Niepożądane sformułowania

Typologia zachowań trudnych Klientów

Asertywność w obsłudze klienta

Jak przekazać trudną decyzję, jak odmówić klientowi

Reakcja na krzyk / agresję Klienta - asertywne stawianie granic

Klient Krytykujący / Ekspert / Wymagający – techniki reagowania

CZĘŚĆ III Psychologia skutecznej sprzedaży i negocjacji -

PSYCHOLOGIA SKUTECZNEJ SPRZEDAŻY I NEGOCJACJI

Definicja negocjacji

Metaprogramy

Metamodel

Techniki lingwistyczne

Jak dostrzec osoby bez władzy – 10 flag ostrzegawczych

Pożegnanie z osobami bez władzy

Budowanie relacji

Techniki wywierania wpływu

Wykorzystanie przestrzeni w negocjacjach

Podstawowe zasady negocjacji

Przygotowanie

Spotkanie / prowadzenie negocjacji

Zamknięcie negocjacji

Typowe błędy w negocjacjach

Styl miękki, twardy i rzeczowy

Wybrane taktyki negocjacyjne

Skuteczne przeciwdziałanie taktykom negocjacyjnym

Zasady dokonywania ustępstw

Techniki obrony ceny

Techniki finalizacji

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 4

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 MANAGER DZIAŁU SPRZEDAŻY część I	Tomasz Pielichowski	14-06-2025	09:00	12:00	03:00
2 z 4 MANAGER DZIAŁU SPRZEDAŻY część II	Tomasz Pielichowski	14-06-2025	12:30	17:00	04:30
3 z 4 Skuteczna sprzedaż i obsługa trudnych klientów	Tomasz Pielichowski	15-06-2025	09:00	12:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 4 Psychologia skutecznej sprzedaży i negocjacji	Tomasz Pielichowski	15-06-2025	12:30	17:00	04:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	120,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Pielichowski

Trener, psycholog oraz ekonomista. Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania (Stowarzyszenie Konsultantów i Trenerów Zarządzania MATRIK). Posiada certyfikat oraz licencję: Master Praktyk Programowania Neurolingwistycznego / Stowarzyszenie Trenerów NLP w Polsce oraz

Małopolski Instytut NLP.

Prowadził dział HR w jednej z największych spółek doradztwa podatkowego działających na rynku polskim (m.in. rekrutacje wewnętrzne i zewnętrzne, szkolenia wewnętrzne, coaching, rozwiązywanie konfliktów). Współpracował również z czołowymi agencjami doradztwa personalnego jako trener oraz

specjalista ds. rekrutacji.

Przeprowadził skutecznie ponad 100 projektów rekrutacyjnych na stanowiska specjalistyczne oraz średniego i wyższego szczebla zarządzania.

Prowadzi szkolenia m.in. z zakresu: zarządzania zespołem, komunikacji, negocjacji, sprzedaży, obsługi

klienta, kreatywności, budowania zespołów.

Ponadto specjalizuje się w tworzeniu systemów ocen okresowych, badaniu poziomu zadowolenia pracowników, rozwiązywaniu konfliktów oraz diagnozowaniu potencjału pracowników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiał dla uczestników: Skrypt z zajęć, testy, zadania, notatnik, długopis. Po zakończeniu usługi oraz zaliczeniu testów teoretycznych każdy uczestnik otrzyma certyfikat.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem skorzystania ze szkolenia jest bezpośredni zapis przez Biuro Usług Rozwojowych oraz wypełnienie ankiety poszkoleniowej - oceniającej usługę szkoleniową.

Informacje dodatkowe

- Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczane jest 23% VAT (Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 roz. Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w spr.zwolnień od podatku od towarów i usług (...)) (Dz.U. z 2018 r., poz. 701)
- Po szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat.
- Warunkiem uzyskania certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu ustnego i ćwiczeń.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.
- Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie/nagrywanie swojego wizerunku na potrzeby monitoringu i kontroli
- Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

Adres

ul. Franciszka Żwirki i Stanisława Wigury 15
38-400 Krosno
woj. podkarpackie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Duży parking

Kontakt



Jacek Krzysik

E-mail biuro@bit-plus.pl

Telefon (+48) 602 135 863