



Szkolenia i Rozwój
Ewelina Zięcina



Negocjacje biznesowe i profesjonalna obsługa klienta

Numer usługi 2025/04/14/158240/2688180

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 37 h

📅 23.05.2025 do 26.05.2025

5 220,00 PLN brutto

5 220,00 PLN netto

141,08 PLN brutto/h

141,08 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Uczestnicy projektu Kierunek Kariera Osoby prowadzące działalność gospodarczą (sprzedaż zarówno towarów jak i usług), pracownicy przedsiębiorstw, osoby zainteresowane nabyciem lub usystematyzowaniem kompetencji handlowych. Usługa adresowana również dla Uczestników Projektu Kierunek – Rozwój
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	22-05-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	37
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

Usługa przygotowuje do kierowania sprzedażą własnych produktów i usług w sposób maksymalnie wykorzystujący posiadane zasoby.

Uczestnik zdobywa wiedzę z zakresu etapów rozmowy handlowej, diagnozowania potrzeb klienta i konstruowaniu dostosowanych do nich ofert, umiejętność kierowania sprzedażą własnych produktów i usług poprzez skuteczne prowadzenie rozmowy handlowej oraz kompetencje społeczne w zakresie etycznych metod prowadzenia negocjacji handlowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą z zakresu negocjacji i obsługi klienta	Stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Określa wpływ roli obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Stosuje techniki rozwiązywania konfliktów, poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony	Obserwacja w warunkach symulowanych
	uwzględnia stanowisko klienta, wyraża chęć zrozumienia perspektywy drugiej strony	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Opisuje jak obsługa klienta wpływa na budowanie długoterminowych relacji z klientami oraz na postrzeganie firmy przez klientów	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Wymienia co najmniej trzy elementy werbalnej i trzy elementy niewerbalnej komunikacji istotne dla skutecznej interakcji z klientem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Wymienia co najmniej trzy kluczowe etapy negocjacji sprzedażowych oraz ich funkcje w kontekście zawierania umów z klientami	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się umiejętnościami z zakresu negocjacji i obsługi klienta:	Właściwie dobiera techniki negocjacji do typów klientów	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje techniki budowania pewności siebie	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Wymienia główne źródła konfliktów w negocjacjach sprzedażowych, potrafi przewidzieć ich wystąpienie oraz opisuje sposoby ich rozwiązywania	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Przedstawia kroki niezbędne do skutecznego zakończenia negocjacji i finalizacji umowy z klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje metodę stawiania granic	Obserwacja w warunkach symulowanych
	uzasadnia, argumentuje swoje zdanie w oparciu o fakty	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Stosuje nowo nabyte kompetencje społeczne:	wykorzystuje techniki radzenia sobie negatywnymi emocjami	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Komunikuje się efektywnie z klientami i współpracownikami.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Przekonuje współpracowników i interesariuszy do własnego zdania	
	Prezentuje strategie utrzymywania kontaktu i dbałości o lojalność klientów, które mogą być stosowane po zakończeniu negocjacji	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak

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

Tak

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

Tak

Program

Moduł I: znaczenie Skutecznej Obsługi Klienta:

- Definicja skutecznej obsługi klienta
- Rola obsługi klienta w budowaniu lojalności i pozytywnego wizerunku firmy
- Rola optymizmu i metody wzbogacania własnego potencjału. Wpływ optymizmu na podejmowanie działań
- Wzmacnianie poczucia własnej wartości i pewności siebie

Moduł II: Komunikacja Zespołowa i Indywidualna z Klientem:

- Elementy efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Budowanie zaufania i pozytywnej relacji z klientem

Moduł III: Podstawy Negocjacji Sprzedażowych:

- Definicja negocjacji sprzedażowych
- Kluczowe etapy negocjacji i ich znaczenie

Moduł IV: Strategie Negocjacyjne:

- Techniki negocjacyjne: win-win, kompromis, strategia integratywna vs. dystrybutywna
- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i obiekcjami klientów

Moduł V: Rozwiązywanie Konfliktów w Procesie Negocjacji:

- Identyfikacja potencjalnych konfliktów w procesie negocjacyjnym
- Techniki rozwiązywania konfliktów i budowania porozumienia

Moduł VI: Zakończenie Negocjacji i Budowanie Długoterminowych Relacji:

- Etapy zakończenia negocjacji: finalizacja umowy i zapewnienie satysfakcji klienta
- Budowanie długoterminowych relacji z klientami: strategie utrzymywania kontaktu i dbałość o lojalność klientów

Moduł VII: Sytuacja konfliktowa z klientem:

- Przyczyny konfliktów
- Moja postawa w konflikcie
- Trudne sytuacje – techniki radzenia sobie
- Konflikt i jego dynamika- rozwiązuje zamiast prowokować.

Moduł VIII: Asertywność w kontakcie z klientem inteligencja emocjonalna w obsłudze klienta

- Komunikat asertywny
- Udzielenie informacji zwrotnej w sytuacji trudnej
- Technika stawiania granic
- Argumentowanie swoich racji
- Przyczyny stresu i negatywnych emocji
- Negatywne emocje – jak sobie radzić
- Typy stresu
- Techniki radzenia sobie ze stresem

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 36

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 36 Moduł I - wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	23-05-2025	08:00	09:30	01:30
2 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	23-05-2025	09:30	09:45	00:15
3 z 36 Moduł I - wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	23-05-2025	09:45	11:15	01:30
4 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	23-05-2025	11:15	11:30	00:15
5 z 36 Moduł I- warsztaty praktyczne (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, konsultacje)	EWELINA ZIĘCINA	23-05-2025	11:30	13:00	01:30
6 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	23-05-2025	13:00	13:30	00:30
7 z 36 Moduł II - wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	23-05-2025	13:30	15:00	01:30
8 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	23-05-2025	15:00	15:15	00:15
9 z 36 Moduł II- warsztaty praktyczne (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, konsultacje)	EWELINA ZIĘCINA	23-05-2025	15:15	16:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 36 Moduł II - wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	24-05-2025	08:00	09:30	01:30
11 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	24-05-2025	09:30	09:45	00:15
12 z 36 Moduł III wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	24-05-2025	09:45	11:15	01:30
13 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	24-05-2025	11:15	11:30	00:15
14 z 36 Moduł III warsztaty praktyczne (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, konsultacje)	EWELINA ZIĘCINA	24-05-2025	11:30	13:00	01:30
15 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	24-05-2025	13:00	13:30	00:30
16 z 36 Moduł IV- wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	24-05-2025	13:30	15:00	01:30
17 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	24-05-2025	15:00	15:15	00:15
18 z 36 Moduł IV- warsztaty praktyczne (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, konsultacje)	EWELINA ZIĘCINA	24-05-2025	15:15	16:00	00:45
19 z 36 Moduł V wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	25-05-2025	08:00	09:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	25-05-2025	09:30	09:45	00:15
21 z 36 Moduł V- warsztaty praktyczne (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, konsultacje)	EWELINA ZIĘCINA	25-05-2025	09:45	11:15	01:30
22 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	25-05-2025	11:15	11:30	00:15
23 z 36 Moduł VI wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	25-05-2025	11:30	13:00	01:30
24 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	25-05-2025	13:00	13:30	00:30
25 z 36 Moduł VI- warsztaty praktyczne (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, konsultacje)	EWELINA ZIĘCINA	25-05-2025	13:30	15:00	01:30
26 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	25-05-2025	15:00	15:15	00:15
27 z 36 Moduł VI- warsztaty praktyczne (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, konsultacje)	EWELINA ZIĘCINA	25-05-2025	15:15	16:00	00:45
28 z 36 Moduł VII wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	26-05-2025	08:00	09:30	01:30
29 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	26-05-2025	09:30	09:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
30 z 36 Moduł VII- warsztaty praktyczne (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, konsultacje)	EWELINA ZIĘCINA	26-05-2025	09:45	11:15	01:30
31 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	26-05-2025	11:15	11:30	00:15
32 z 36 Moduł VIII wykład (prezentacja, czat, rozmowa na żywo)	EWELINA ZIĘCINA	26-05-2025	11:30	13:00	01:30
33 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	26-05-2025	13:00	13:30	00:30
34 z 36 Moduł VIII- warsztaty praktyczne (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, konsultacje)	EWELINA ZIĘCINA	26-05-2025	13:30	15:00	01:30
35 z 36 Przerwa	EWELINA ZIĘCINA	26-05-2025	15:00	15:15	00:15
36 z 36 Walidacja	-	26-05-2025	15:15	16:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 220,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 220,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	141,08 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

EWELINA ZIĘCINA

Posiada wykształcenie wyższe kierunkowe (prawo i administracja) oraz techniczne. Od 2016r nieprzerwane doświadczenie w prowadzeniu usług szkoleniowych oraz pracy z klientem. Ukończone certyfikowane szkolenia Microsoft, doświadczenie w dziedzinie cybersecurity. W ciągu ostatnich 2 lat przeprowadziła ponad 200 godzin usług szkoleniowych.

Kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych (1h dydaktyczna = 45min)

Usługa obejmuje 37h dydaktycznych.

Podczas jej realizacji zapewniony jest dobrostan uczestników poprzez zaplanowane przerwy, natomiast czas przerw nie jest wliczany do czasu usługi.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach **Projektu Kierunek – Rozwój**

Wszelkie niezbędne materiały zapewnia organizator.

Warunki techniczne

Usługa będzie realizowana przy użyciu Microsoft Teams.

Minimalne wymagania sprzętowe dla uczestników:

Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy)

2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej)

System operacyjny taki jak Windows 10, Mac OS (zalecana najnowsza wersja), Linux,

Chrome OS.

Niezbędne oprogramowanie - przeglądarka internetowa. Polecamy szczególnie przeglądarki Chrome, Opera, Firefox

Kontakt



EWELINA ZIĘCINA

E-mail ew.ziecina@o2.pl

Telefon (+48) 514 426 116