



OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.



EFEKTYWNA SPRZEDAŻ I NEGOCJACJE – doskonalenie kompetencji handlowych

Numer usługi 2025/04/14/8320/2689218

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 15.05.2025 do 16.05.2025

2 029,50 PLN brutto

1 650,00 PLN netto

144,96 PLN brutto/h

117,86 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest dla osób pracujących na stanowiskach sprzedawca, handlowiec lub pracownik działu obsługi klienta i chcących poznać wiedzę z zakresu psychologii sprzedaży, zyskać kompetencje miękkie, takie jak komunikacja, negocjacje, finalizacja sprzedaży oraz poznać sposoby radzenia sobie w różnych sytuacjach w kontakcie z klientem. Jest to usługa adresowana również do uczestników projektu „Kierunek – Rozwój”.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	14-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

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 obszarze prowadzenia negocjacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Skutecznie komunikuje się z klientem	zna metody prezentowania intencji własnych i odkrywania intencji klienta	Test teoretyczny
	posługuje się językiem korzyści	Test teoretyczny
	stosuje metody aktywnego słuchania (pytania, parafrazy, podsumowania)	Test teoretyczny
Negocjuje w sprzedaży	uwzględnia zarówno swój punkt widzenia, jak i punkt widzenia drugiej strony	Test teoretyczny
	poszukuje rozwiązań satysfakcjonujących obie strony	Test teoretyczny
	analizuje i uwzględnia potrzeby swojego rozmówcy	Test teoretyczny
Radzi sobie z obiekcjami klienta	forsuje swoje przekonania stosownie do sytuacji mimo natrafiania na opór	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

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 9:00 - 16:00 - 14 h zegarowych (16 h dydaktycznych + przerwy).

Szkolenie odbywa się w grupach od 3 do 5 osób w sali szkoleniowej wyposażonej w stanowisko dla każdego z uczestników, projektor, flipcharty, markery.

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Pierwszy kontakt

- Elevator Pitch
- Efekt Aureoli, Efekt Golema
- Budowanie rapportu
- Mowa werbalna i niewerbalna

MODUŁ II

Diagnoza potrzeb

- Diagnoza bólu
- Aktywne słuchanie
- Stawianie pytań.

MODUŁ III

Prezentacja

- Kontraktowanie
- Język korzyści
- Słownictwo wzmacniające przekaz
- Typowe błędy

MODUŁ IV

Techniki przejmowania kontroli

- Komunikat WPROST
- Odwracanie pytań
- Klaryfikacja
- Techniki reakcji na zmylenia i „zasłony dymne”

MODUŁ V

Negocjacje

- 6 filarów negocjacji wg. R. Shella
- Style prowadzenia negocjacji
- Trening negocjacji
- BATNA
- Relacje w negocjacjach

MODUŁ VI

Typologia

- Wpływ temperamentu na przebieg negocjacji
- Analiza własnego typu temperamentu

MODUŁ VII

Finalizacja

- Skuteczne techniki finalizacji
- Rozpoznawanie sygnałów i wykorzystanie gotowości zakupowej
- Obrona Ceny
- Wykorzystanie Unikatowej Wartości Sprzedaży

MODUŁ VIII

Obiekcje w sprzedaży

- dlaczego bez obiekcji nie ma sprzedaży?
- zasady pracy z obiekcjami
- najczęstsze obiekcje i techniki ich przełamania

MODUŁ IX

Standard obsługi klienta

- asertywna obsługa - radzenie sobie w trudnych sytuacjach,
- jak skutecznie wykorzystać konflikt?
- humor i optymizm, budowa właściwego nastawienia,
- efekt WOW w sprzedaży i obsłudze klienta.

MODUŁ X

Case study

- analiza konkretnych sytuacji sprzedażowych,
- analiza trudnych sytuacji w obsłudze klienta,
- symulacja zamykania sprzedaży,
- analiza typowych błędów w kontakcie z klientem.

WALIDACJA

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I i II	Łukasz Kukorowski	15-05-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Prerwa	Łukasz Kukorowski	15-05-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł III	Łukasz Kukorowski	15-05-2025	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	15-05-2025	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 14 Moduł IV	Łukasz Kukorowski	15-05-2025	13:30	15:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	15-05-2025	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł V i VI	Łukasz Kukorowski	15-05-2025	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł VII	Łukasz Kukorowski	16-05-2025	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	16-05-2025	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Moduł VIII i IX	Łukasz Kukorowski	16-05-2025	10:45	13:00	02:15
11 z 14 Lunch	Łukasz Kukorowski	16-05-2025	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł X	Łukasz Kukorowski	16-05-2025	13:30	15:30	02:00
13 z 14 Przerwa	Łukasz Kukorowski	16-05-2025	15:30	15:45	00:15
14 z 14 Walidacja	Łukasz Kukorowski	16-05-2025	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 029,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	144,96 PLN
Koszt osobogodziny netto	117,86 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Kukorowski

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10 letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził 100 szkoleń z tematu efektywnej sprzedaży i negocjacji.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw działy szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Realizuje szkolenia zakresu:

sprzedaży telefonicznej,
bezpośredniej,
obsługi klienta,
autoprezentacji / mowy ciała,
negocjacji,
train the trainer.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

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

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

PROSIMY O KONTAKT PRZED ZŁOŻENIEM WNIOSKU O DOFINASOWANIE, W CELU SPRAWDZENIA DOSTĘPNOŚCI TERMINU.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólnie z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie i zdalnie**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989.

Tematyka:

Coaching menedżerski, Zarządzanie zespołem, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie, Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, Feedback, Organizacja czasu pracy, Komunikacja, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Odporność psychiczna, Employer Branding, Rekrutacja, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i

autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Współpraca, Mediacje w konflikcie.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek–Rozwój.

Adres

ul. Serbska 6a/1

61-696 Poznań

woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Julita Gotkowicz - Żok

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989