



Wektor Wiedzy Sp. z
o.o.



Psychologia skutecznej sprzedaży i negocjacji: budowanie zdrowych relacji i dobrostanu w środowisku pracy – kurs online

Numer usługi 2025/04/30/43371/2719297

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 05.09.2025 do 06.10.2025

3 923,70 PLN brutto

3 190,00 PLN netto

163,49 PLN brutto/h

132,92 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Na kurs „Skuteczna sprzedaż i negocjacje w biznesie – kurs online.” zapraszamy: • przedstawicieli handlowych i sprzedawców, • osoby odpowiedzialne za pozyskiwanie i obsługę klientów, • managerów sprzedaży, • przedsiębiorców rozwijających własne biznesy, • wszystkich, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i negocjacyjne.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	04-09-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	24
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

Kurs przygotowuje do samodzielnego budowania relacji, pozyskiwania klientów i prowadzenia negocjacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady i style skutecznej komunikacji	- wymienia style komunikacji - definiuje trzy elementy komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Pozyskuje klientów	- profiluje optymalnego klienta - wymienia źródła skutecznych powodów do kontaktu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Ocenia jak prawidłowo zachowywać się w różnych sytuacjach w pracy zawodowej	- pracuje ze świadomością poziomu swojej wiedzy i umiejętności, - definiuje swoje potrzeby w zakresie samokształcenia - prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga dylematy związane z wykonywaniem zawodu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Planuje i realizuje spotkania handlowe	- określa czynniki sukcesu - charakteryzuje regułę SMART w sztuce tworzenia skutecznej argumentacji w sprzedaży	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wywiera wpływ i negocjuje w sprzedaży i obsłudze klienta	- podaje trzy poziomy negocjacji - wymienia narzędzia wywierania wpływu w komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, zawiera informacje dotyczące pozyskanej wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.

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

Tak, zawiera potwierdzenie.

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

Tak, zawiera potwierdzenie.

Program

Temat 1 – Psychologia dobrej sprzedaży i obsługi klienta.

1. Psychologia sprzedaży i zakupów B2B.

- Czym jest, a czym nie jest dobra sprzedaż?
- Jak działa umysł człowieka – myślenie szybkie i wolne.
- Pętla nawyku – na co zwracać uwagę, żeby nie być jak „klasyczny sprzedawca”?
- Jak działa proces zakupowy w B2B?

2. Zasady skutecznej komunikacji.

- Trzy elementy komunikacji.
- Czym jest i jak działa rama kontekstowa?
- Jak zbudować sympatię z człowiekiem poprzez mechanizmy komunikacji?
- Skąd biorą się konflikty i jak ich unikać?

3. Style komunikacji.

- Jak się komunikujesz – test i autodiagnoza.
- Cztery style komunikacji:
 - cechy charakterystyczne,
 - elementy rozpoznawcze,
 - skuteczna komunikacja w każdym ze stylów.
- Jak pracować z klientami każdego z typów?

Temat 2 – Pozyskiwanie klientów.

1. Kim jest Twój klient?

- Profilowanie optymalnego klienta.
- Kryteria kwalifikacji klientów:
 - czym są?
 - jak z nich skutecznie korzystać?
- Desktop research – co warto sprawdzić, żeby dobrze zakwalifikować klienta?

2. Pozyskiwanie danych kontaktowych.

- Największe bazy klientów lepsze niż Google.
- Jak pozyskać dane kontaktowe wprost do decydentów na biurko (nr telefonu, adres e-mail)?
- Jak rozmawiać z sekretarką, jeśli jest taka konieczność?

3. Pierwszy kontakt z klientem.

- Co jest celem pierwszego kontaktu?
- Przygotowanie do rozmowy – znajdź dobry powód do kontaktu.
- Źródła skutecznych powodów do kontaktu.
- Pierwsza rozmowa z klientem – struktura rozmowy i narzędzia do skutecznego zbudowania ciekawości klienta.
- Komunikacja wprost w pierwszej rozmowie z klientem.

Temat 3 - Spotkania sprzedażowe i obsługa klienta.

1. Planowanie i realizacja spotkań handlowych.

- Co jest celem Twojego spotkania i co ma być jego rezultatem?
- Czynniki sukcesu – po czym poznać, czy spotkanie przebiegło dobrze i było skuteczne?
- Kończenie spotkania – ustal finał jeszcze zanim się zacznie.
- Jak zaplanować przebieg spotkania, żeby osiągnąć rezultat? Metoda planowania od końca.

2. Siła informacji w dobrej sprzedaży.

- Rola informacji w dobrej sprzedaży.
- Co rządzi w sprzedaży – informacje pozyskane czy przekazane?
- Co warto wiedzieć o kliencie? Kluczowe aspekty do zbadania potrzeb klienta.
- Jak skutecznie pozyskiwać informacje od potencjalnych klientów?
- Sztuka stawiania sensownych i wartościowych pytań.

- Jak słuchać, żeby usłyszeć?
- Jak stawiać pytania, kiedy wydaje się, że klient powiedział wszystko, co chciałeś wiedzieć?
 - Etykietowanie.
 - Mirroring.
- Cztery najważniejsze pytania dobrego handlowca.

3. Sztuka prezentacji informacji.

- Jak opowiadać, żeby chcieli słuchać?
- Komunikat „Ja” i „Ty” w języku sprzedaży.
- Reguła SMART w sztuce tworzenia skutecznej argumentacji w sprzedaży.
- Prawda ogólna w pracy z obiekcją/pytaniem klientów.
- Technika odwracania w pracy z obiekcją/pytaniem klientów.

4. Finalizacja.

- Trzy elementy, którymi powinno zakończyć się dobre spotkanie sprzedażowe.
- Follow-up – jak skutecznie podjąć kolejne kroki?
- Co zrobić, kiedy klient przestaje się odzywać?

Temat 4 - Wywieranie wpływu i negocjacje w sprzedaży i obsłudze klienta.

1. Zanim zaczną się negocjacje.

- Trzy poziomy negocjacji.
- Przygotowanie do rozmowy z partnerem.
- BATNA, WATNA oraz ZOPA w negocjacjach.
- Moja strategia negocjacji.
- Czego mogę się spodziewać? Przestrzeń zabezpieczenia w negocjacjach.
- Etapy w negocjacjach.
- Jak skutecznie otworzyć negocjacje?

2. Żelazne zasady negocjacji.

- Manipulacja kontra perswazja – gdzie jest granica?
- Jak umysł człowieka analizuje i przetwarza informacje?
- Myślenie szybkie i wolne.
- W które „myślenie” celują techniki wywierania wpływu i perswazji?
- Luka informacyjna w wywieraniu wpływu.

3. Narzędzia wywierania wpływu w komunikacji.

- Presupozycje w sztuce wywierania wpływu.
- Technika prawdy ogólnej jako sposób odpowiedzi na wszystko.
- Tryby gramatyczne w języku polskim – jak budować siłę komunikatu?
- Komunikat TY – narzędzie skutecznej perswazji budujące zaangażowanie.
- Powinności kontra chciejstwa – z czego warto korzystać?

Wymagania wstępne dla uczestników kształcenia: brak

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych. Każdego dnia zaplanowano przerwy: 10:30-10:45 a później 12:30-13:00.

Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

Kurs przeprowadzany będzie w formie online, bez podziału na grupy. Uczestnicy mają możliwość korzystania zarówno z kamery jak i mikrofonu. Taką chęć mogą zgłaszać na bieżąco poprzez kliknięcie ikonki „dłoń”. Pytania można również zadawać za pomocą czatu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Psychologia sprzedaży, dobrostan psychiczny i skuteczna obsługa klienta.	Szymon Lach	05-09-2025	09:00	15:00	06:00
2 z 5 Pozyskiwanie klientów i budowanie zdrowych relacji w biznesie.	Szymon Lach	12-09-2025	09:00	15:00	06:00
3 z 5 Spotkania sprzedażowe, zarządzanie stresem i skuteczna obsługa klienta.	Szymon Lach	29-09-2025	09:00	15:00	06:00
4 z 5 Wywieranie wpływu, negocjacje i zdrowe środowisko pracy w sprzedaży.	Szymon Lach	06-10-2025	09:00	14:30	05:30
5 z 5 Test walidacyjny	-	06-10-2025	14:30	15:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 923,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 190,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	163,49 PLN
Koszt osobogodziny netto	132,92 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Szymon Lach

Trener umiejętności biznesowych, sprzedawca i rekruter.

Przed wszystkim sprzedawca. Później trener sprzedaży, doradca, mówca i rekruter (z pasji). Bycie najpierw sprzedawcą pozwala mu wciąż na bieżąco samemu testować nowe rozwiązania i podejścia do sprzedaży. Wyznaje zasadę, że żeby kogoś czegoś uczyć, trzeba najpierw samemu się tego nauczyć. Dzięki temu stojąc na Sali szkoleniowej wie, z kim i o czym rozmawia. Wyznaje zasadę poszukiwania najprostszych i najbardziej skutecznych rozwiązań, które da się możliwie jak najszybciej wdrożyć po to, by obserwować wzrost efektywności biznesowej. Jako trener sprzedaży stawia przede wszystkim na efektywność. Tym samym kryterium kieruje się prowadząc procesy rekrutacyjne. Zawsze kieruje się zasadą: „Biznes + relacje! Nigdy odwrotnie!”. Ukończył studia magisterskie na kierunku zarządzanie o specjalizacji: reklama i marketing. Ukończył również studia podyplomowe na kierunku: zarządzanie zasobami ludzkimi. Od 2010 pracuje jako wykładowca na Wydziale Nauk Politycznych i Dziennikarstwa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Absolwent Pilskiej Szkoły Trenerów (2011 rok) oraz licznych szkoleń z zakresu komunikacji, sprzedaży, negocjacji, wystąpień publicznych.

Przez wiele lat pracował jako sprzedawca i kierownik sprzedaży w sieci salonów z ekskluzywną modą męską. Realizował się również jako przedstawiciel i menager zespołu przedstawicieli w branży finansowej oraz branży reklamowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik usługi otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie PDF, przygotowany przez prowadzących:

- skrypt

- dostęp do nagrania szkolenia na okres 21 dni.

Link do testu online zostanie wysłany po zakończonych zajęciach. Test przygotowała osoba prowadząca weryfikację niniejszego kursu. Test zawiera pytania do których należy wybrać jedną odpowiedź spośród trzech propozycji. Wynik testu jest automatycznie wyliczany w pliku google. Link do testu ważny jest 7 dni od daty zakończenia kursu.

Po uzyskaniu wyniku pozytywnego, Uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Informacje dodatkowe

Cena bez VAT dla opłacających szkolenie, w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Do współpracy zaprosiliśmy najlepszych ekspertów. Jeśli chcesz by Twoja praca w przyszłości była o wiele prostsza, łatwiejsza i przyjemniejsza, pomożemy Ci w tym. Zapraszamy Cię serdecznie na nasz kurs.

Zapraszamy do odwiedzenia naszej strony internetowej: <https://wektorwiedzy.pl/>

Link do testu online zostanie wysłany po zakończonych zajęciach. Test przygotowała osoba prowadząca weryfikację niniejszego kursu. Test zawiera pytania do których należy wybrać jedną odpowiedź spośród trzech propozycji. Wynik testu jest automatycznie wyliczany w pliku google. Link do testu ważny jest 7 dni od daty zakończenia kursu.

Po uzyskaniu wyniku pozytywnego, Uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Warunki techniczne

Szkolenie będzie prowadzone za pośrednictwem Platformy ClickMeeting.

Szkolenia na ClickMeeting nie wymagają instalowania żadnego programu, są transmitowane przez przeglądarkę. Bardzo ważne jest, żeby była ona zaktualizowana do najnowszej wersji (jeśli nie będzie aktualna, podczas testu nie pojawi się zielony "✓"). W razie potrzeby istnieje też możliwość pobrania aplikacji mobilnej i uczestniczenia w szkoleniu poprzez smartfon lub tablet.

Wymagania techniczne: procesor 2-rdzeniowy 2 GHz; 2 GB pamięci RAM; system operacyjny Windows 8 lub nowszy, MAC OS wersja 10.13; przeglądarka internetowa Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari; stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps.

Konieczne jest posiadanie kamerki internetowej, umożliwiającej przeprowadzenie monitoringu realizacji usług szkoleniowych.

Najbezpieczniejszą opcją jest połączenie internetowe za pomocą kabla sieciowego. Gdy nie ma takiej możliwości i pozostaje korzystanie z WiFi, warto na czas szkolenia umieścić komputer jak najbliżej routera i zadbać, aby inni użytkownicy tej samej sieci WiFi ograniczyli w tym czasie aktywności mocno obciążające sieć (np. oglądanie filmów, rozmowy wideo lub pobieranie dużych plików). Jeśli jest taka możliwość zachęcamy do przetestowania połączenia w domu oraz miejscu pracy i uczestniczenia w szkoleniu z tego miejsca, w którym będzie lepszy Internet.

Jak dołączyć do spotkania: <https://youtu.be/ZFWWh2KHro>, <https://knowledge.clickmeeting.com/pl/infographic/jak-dolaczyc-do-wydarzenia-instrukcja-dla-uczestnika/>

Link umożliwiający uczestnictwo w kursie ważny jest od dnia poprzedzającego rozpoczęcie kursu do zakończenia zajęć.

Podstawą do rozliczenia usługi, jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Kontakt



Anna Wilk

E-mail a.wilk@wektorwiedzy.pl

Telefon (+48) 17 2831 004