



BLISS BY SYLWIA
BRONISZ

★★★★★ 4,9 / 5

624 oceny

Komunikacja z klientem: DISC, Deeskalacja i Lejek Sprzedażowy

Numer usługi 2025/07/16/126944/2884114

📍 Szczecin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 21.08.2025 do 22.08.2025

4 200,00 PLN brutto

4 200,00 PLN netto

210,00 PLN brutto/h

210,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników działów sprzedaży, obsługi klienta, handlowców oraz przedstawicieli firm mających bezpośredni kontakt z klientem – zarówno B2B, jak i B2C. Uczestnik powinien posiadać podstawową wiedzę i doświadczenie w pracy z klientem oraz dążyć do rozwijania kompetencji komunikacyjnych i sprzedażowych.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	9
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik szkolenia nabydzie umiejętności skutecznej komunikacji z klientami, w tym identyfikowania stylów zachowań wg modelu DISC, prowadzenia trudnych rozmów z wykorzystaniem technik deeskalacyjnych oraz efektywnego prezentowania oferty produktowej w modelu cecha–korzyść. Pozna także strukturę lejka pytań sprzedażowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje styl zachowań klienta na podstawie modelu DISC i dobiera do niego sposób prowadzenia rozmowy handlowej.	Uczestnik poprawnie przypisuje styl DISC do opisu zachowania klienta	Wywiad swobodny
	Uczestnik w ćwiczeniu praktycznym dobiera właściwe metody komunikacji do stylu klienta i uzasadnia swój wybór na podstawie otrzymanego scenariusza	Wywiad swobodny
	Uczestnik samodzielnie wypełnia formularz dopasowania technik komunikacji do stylów DISC podczas warsztatu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje techniki deeskalacji emocji klienta oraz reagowania na obiekcje w rozmowie sprzedażowej	Uczestnik przeprowadza symulowaną rozmowę z klientem, w której stosuje technikę „lustro”	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik formułuje odpowiedź na obiekcję klienta przy użyciu metody LAsER w ćwiczeniu praktycznym, zgodnie z ustalonym schematem	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik prezentuje produkt lub usługę z wykorzystaniem metody Cecha–Korzyść i stosuje technikę lejka pytań.	Uczestnik tworzy poprawną prezentację produktu, wskazując cechę i odpowiadającą jej korzyść	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik w symulowanej rozmowie handlowej stosuje kolejność pytań: otwarte, pogłębiające, zamknięte, zgodnie z modelem lejka	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?

Program

FORMA ORGANIZACYJNA:

- Szkolenie stacjonarne, 2 dni x 7,5h zegarowych
- Łącznie: **15h zegarowych / 20h dydaktycznych**
- Grupa maksymalnie 9-osobowa

Dzień 1 (7,5 h zegarowej)

1. Wprowadzenie do szkolenia

- Cel i zakres szkolenia
- Omówienie agendy i zasad pracy

2. Model DISC w komunikacji z klientem

- Wprowadzenie do modelu DISC – cztery style zachowań
- Rozpoznawanie stylów DISC u klientów
- Dopasowanie sposobu komunikacji do stylu klienta
- Ćwiczenia praktyczne – identyfikacja stylów DISC na podstawie scenariuszy

3. Trudne rozmowy i techniki deeskalacji

- Czym są trudne rozmowy?
- Technika „Lustro” – aktywne słuchanie i odzwierciedlanie emocji
- Metoda LAsER w pracy z obiekcjami klienta
- Symulacje rozmów – ćwiczenia z wykorzystaniem technik deeskalacji i reagowania na obiekcje

Dzień 2 (7,5 h zegarowej)

4. Prezentacja produktu z wykorzystaniem metody Cecha–Korzyść

- Zasady skutecznej prezentacji produktu/usługi
- Budowa komunikatu: cecha, korzyść, zastosowanie
- Ćwiczenia indywidualne i w grupach – tworzenie przekazu sprzedażowego

5. Technika lejka pytań w rozmowie sprzedażowej

- Typy pytań: otwarte, pogłębiające, zamknięte
- Kolejność i logika stosowania lejka pytań
- Warsztat praktyczny – przygotowanie i przeprowadzenie rozmowy z wykorzystaniem lejka pytań

6. Podsumowanie i refleksja

- Omówienie najważniejszych zagadnień
- Wymiana doświadczeń i feedback od uczestników
- Plan wdrożenia nabytych umiejętności w pracy

7. Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Wprowadzenie do szkolenia	Łukasz Sadłowski	21-08-2025	08:00	08:30	00:30
2 z 7 Model DISC w komunikacji z klientem	Łukasz Sadłowski	21-08-2025	08:30	11:30	03:00
3 z 7 Trudne rozmowy i techniki deeskalacji	Łukasz Sadłowski	21-08-2025	11:30	15:30	04:00
4 z 7 Prezentacja produktu z wykorzystaniem metody Cecha-Korzyść	Łukasz Sadłowski	22-08-2025	08:00	11:00	03:00
5 z 7 Technika lejka pytań w rozmowie sprzedażowej	Łukasz Sadłowski	22-08-2025	11:00	14:00	03:00
6 z 7 Podsumowanie i refleksja	Łukasz Sadłowski	22-08-2025	14:00	15:00	01:00
7 z 7 Walidacja	-	22-08-2025	15:00	15:30	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	210,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	210,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Sadłowski

Od najmłodszych lat fascynuje mnie perswazyjna moc języka – już jako dziecko rozważałem, jak przekonywać innych, aby osiągnąć zamierzone cele bez konfliktów. Ta umiejętność znalazła swoje zastosowanie w mojej karierze zawodowej, którą rozwijam od 2004 roku. Przez ponad 20 lat doskonaliłem sztukę rozmowy – zarówno w kontekście sprzedaży, jak i zrozumienia klienta, jego potrzeb oraz oczekiwań.

Od 2008 roku zdobywałem doświadczenie jako Product Manager w branży profesjonalnych elektronarzędzi, które rozwijałem przez kolejne dekady. Z sukcesem zarządzałem produktami, firmami oraz działami sprzedaży, a także zespołami handlowymi – nie tylko poprzez szkolenia i motywację, ale także kreując silny wizerunek marki i organizując pokazy produktowe. Od 2021 roku rozwijam swoje kompetencje w branży ubezpieczeniowej, prowadząc rekrutacje i szkolenia agentów specjalizujących się w ubezpieczeniach życiowych i zdrowotnych. Jestem dumny z wykształcenia kilku członków MDRT oraz zarządzania oddziałem Unum w Szczecinie. Obecnie współpracuję z Pru.

Moje doświadczenie obejmuje szerokie spektrum kompetencji, od zarządzania produktem i budowania zespołów po rekrutację, budowanie marki i wspieranie rozwoju zawodowego. Szkoleniowiec z 10 letnim doświadczeniem

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe:

Uczestnicy otrzymują komplet materiałów dydaktycznych, w tym skrypty, ćwiczenia oraz przykładowe scenariusze rozmów, które wspierają wdrożenie nabytej wiedzy i umiejętności.

Adres

ul. Potulicka 20c/u8
70-234 Szczecin
woj. zachodniopomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sylwia Bronisz

E-mail biuro@blissbys.pl

Telefon (+48) 666 080 130