



Profesjonalna Obsługa Klienta wraz z elementami sprzedaży - szkolenie

Numer usługi 2025/07/20/191204/2889955

3 198,00 PLN brutto
2 600,00 PLN netto
199,88 PLN brutto/h
162,50 PLN netto/h

BACCATA
ENTERPRISE
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Warszawa
🏢 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 16:00 h
📅 28.05.2026 do 29.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">Handlowcy, Sprzedawcy, Pracownicy działu sprzedaży bezpośredniej lub telefonicznej
Minimalna liczba uczestników	12
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	22-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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

Szkolenie przygotowuje uczestników do pozyskiwania nowych klientów i prowadzenia sprzedaży poprzez analizowanie potrzeb i motywacji klienta, budowanie długoterminowych relacji, prowadzenie rozmów sprzedażowych oraz skuteczne reagowanie na obiekcje w celu finalizowania transakcji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje techniki sprzedaży w praktyce	Obserwuje i ocenia zachowanie podczas symulacji sprzedaży	Test teoretyczny
	identyfikuje potrzeby klienta podczas symulacji,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	analizuje przebieg rozmowy sprzedażowej,	Wywiad ustrukturyzowany
	prezentuje ofertę adekwatnie do potrzeb klienta,	Obserwacja w warunkach symulowanych
Reaguje na obiekcje klientów	Analizuje prezentację pod kątem formy i umiejętności komunikacyjnych.	Prezentacja
	utrzymuje pozytywną relację z klientem podczas reagowania na obiekcje,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje techniki reagowania na obiekcje (np. parafraza, potwierdzenie, doprecyzowanie),	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki finalizowania rozmów sprzedażowych	Przygotowuje prezentację sprzedażową wybranego produktu lub usługi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozpoznaje moment odpowiedni do finalizacji rozmowy sprzedażowej,	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznaje bariery w procesie sprzedaży	Analizuje umiejętność radzenia sobie z obiekcjami klienta, finalizowania sprzedaży i budowania relacji z klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
	identyfikuje bariery pojawiające się w procesie sprzedaży (np. brak potrzeby, brak zaufania, ograniczenia budżetowe), rozpoznaje bariery komunikacyjne i sytuacyjne podczas rozmowy z klientem	Prezentacja 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

Ramowy program szkolenia sprzedażowego – profesjonalna obsługa klienta

Adresaci:

Handlowcy, sprzedawcy oraz pracownicy działu sprzedaży bezpośredniej i telefonicznej.

Czas trwania usługi:

- **Łącznie:** 16 godzin dydaktycznych (1 godz. dydaktyczna = 45 minut)
- **Podział:**
 - Zajęcia teoretyczne: 8 godzin
 - Zajęcia praktyczne: 8 godzin
- **Przerwy:** łącznie 1 godzina (nie wliczana do czasu zajęć dydaktycznych)

Program szkolenia

1. Komunikacja z klientem (2 godz. – 1h teoretyczna, 1h praktyczna)

- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Aktywne słuchanie klienta
- Skuteczne mówienie

2. Kształtowanie i budowanie wizerunku specjalisty ds. sprzedaży (2 godz. – 1h teoretyczna, 1h praktyczna)

- Budowanie pierwszego pozytywnego wrażenia (PPW)
- Tworzenie długotrwałych relacji

3. Analiza potrzeb klienta (2 godz. – 1h teoretyczna, 1h praktyczna)

- Typologia klientów
- Sposoby weryfikacji oczekiwań
- Język korzyści
- Metody wywierania wpływu

4. Narzędzia kontroli rozmowy sprzedażowej (2 godz. – 1h teoretyczna, 1h praktyczna)

- Rodzaje pytań: otwarte, zamknięte, sondujące, alternatywne, sugerujące pozytywną odpowiedź
- Aktywne słuchanie i parafraza
- Wykorzystanie liczebników
- Podsumowanie rozmowy

5. Etapy struktury rozmowy sprzedażowo-obslugowej (3 godz. – 1h teoretyczna, 2h praktyczna)

- PPW
- Badanie potrzeb klienta
- Przedstawienie produktu i korzyści
- Próby finalizacji sprzedaży
- Pokonywanie obiekcji klienta
- Finalizacja sprzedaży
- Podsumowanie rozmowy
- Końcowe pozytywne wrażenie (KPW)

6. Techniki sprzedaży (1 godz. – 0,5h teoretyczna, 0,5h praktyczna)

- Wywieranie wpływu: reguła wzajemności, zasada kontrastu, reguła malejących próśb, reguła zaangażowania, reguła scenariusza, reguła sympatii, społeczny dowód słuszności, reguła niedostępności, reguła autorytetu

7. Język korzyści – mocne pozytywne zwroty (1 godz. – praktyczne ćwiczenia)

8. Schemat rozmowy obsługowej (1 godz. – praktyczne ćwiczenia)

- Cecha – korzyść – wyobrażenie

9. Obiekcje klientów i strategie ich rozwiązywania (1 godz. – praktyczne ćwiczenia)

Metodyka szkolenia

- Praca w grupach 5–6 osób
- Analiza konkretnych przypadków i ćwiczenia praktyczne
- Wypracowywanie konkretnych rozwiązań i ustalanie terminów ich wdrożenia
- Materiały wizualne: prezentacje, nagrania, flipcharty

Walidacja

- **Sposób organizacji:**
 - Podsumowanie praktyczne i teoretyczne po każdym module
 - Symulacje rozmów sprzedażowych oceniane przez trenera
 - Test końcowy w formie krótkiego quizu lub case study
 - Uczestnicy otrzymują informację zwrotną oraz rekomendacje do dalszego rozwoju

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 198,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	199,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	162,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krystian Marczak

Trener Biznesu, Mediator Sądowy wpisany na listę Stałych Mediatorów prowadzonej przez Prezesa Sądu Okręgowego w Warszawie i Prezesa Sądu Okręgowego dla Warszawa - Praga w Warszawie. Współpracuje w firmie szkoleniowo-doradczej Baccata Enterprise Sp. z o.o. jako Trener Biznesu, specjalizując się w szkoleniach z telefonicznej obsługi Klienta, technik sprzedaży, zarządzania i motywacji Zespołami. Swoją pasję rozwija pisząc artykuły dla cenionych portali biznesowych z zakresu sprzedaży czy obsługi Klienta.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników szkolenia:

- Po realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiał szkoleniowy w postaci VADEMECUM wraz z zeszytem ćwiczeń

W trakcie szkolenia dodatkowo będą wykorzystywane:

- prezentacje multimedialne*
- ankiety online*
- testy kompetencji*
- gry szkoleniowe*
- case study*

Informacje dodatkowe

Warunki uczestnictwa:

- Szkolenie otwarte prowadzi jeden Trener Biznesu.
- Szkolenie prowadzone jest w trybie godzin zegarowych (przerwy wliczają się w czas trwania usługi).
- Szkolenie rozpoczyna się oraz kończy testem wiedzy, aby ustalić poziom wiedzy, kompetencji uczestników zarówno przed jak i po szkoleniu.

Adres

ul. Domaniewska 47
02-672 Warszawa

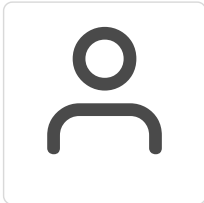
woj. mazowieckie

✓ Miejsce szkolenia – do ustalenia z Klientem Zlecającym lub siedziba firmy szkoleniowej Baccata Enterprise

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



KRYSTIAN MARCZAK

E-mail szkolenia@baccata.com.pl

Telefon (+48) 22 2992 454