Możliwość dofinansowania

Wektor Wiedzy Sp. z o.o.

4,4 / 5

2 957 ocen

AKADEMIA HANDLOWCA

Numer usługi 2025/07/24/43371/2899498

3 321,00 PLN brutto

2 700,00 PLN netto

92,25 PLN brutto/h

75,00 PLN netto/h

Pustynia / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

36 h

24.11.2025 do 30.01.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	**Na kurs zapraszamy w szczególności:** • 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	15
Data zakończenia rekrutacji	23-11-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	36
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 prowadzenia skutecznej sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje i zna oczekiwania klientów w trzech wymiarach – obsługowym, produktowym i psychologicznym.	Przypisuje przykłady do odpowiednich kategorii oczekiwań klientów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik charakteryzuje techniki budowania relacji z klientem	poprawnie opisuje techniki i sposoby budowania relacji, stosowanych w procesie obsługi klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik definiuje etapy rozmowy sprzedażowej	Wskazuje charakterystyczne działania i techniki dla każdego etapu rozmowy sprzedażowej.	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

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. PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA 2 dni

1. Budowanie postawy skutecznego partnera biznesowego

- kiedy klient przekonuje się do wyboru oferty?
- co oznacza, że firma jest „zorientowana na klienta” (co wiesz o swoich produktach? co chciałby usłyszeć klient? czym się wyróżniasz spośród innych biur rachunkowych? dlaczego klient ma wybrać akurat Twoją ofertę, a nie konkurencji?),
- co oznacza budowanie odpowiednich relacji z klientami,
- przedstawiamy swoje sposoby planowania rozmowy i formułowania celów: cel maksymalny, cel pośredni i cel minimalny.

2. Jak pozyskać przychylność klienta

- co doradca powinien mieć przygotowane do rozmowy,
- co oznaczają oczekiwania klientów: obsługowe, produktowe, psychologiczne?
- formuły budujące relacje z klientem,
- przestań „nadawać” i być “oferciarzem” a zacznij umiejętnie pytać,
- Technika „Znajdź-Pokaż-Utrzymaj” wartość dodaną dla klienta,
- „Selling” - Sytuacja, Problem, Implikacja, Niezbędny zysk (Situation, Problem, Implication, Need Payoff).

3. Jak skutecznie opisywać firmę, siebie i usługi podczas prezentacji

- znajdź to coś… - czy Ty wiesz czym się wyróżniasz spośród konkurencji? Czy klient wie?
- poznajemy zasady efektywnej prezentacji oferty podczas rozmowy na bazie języka korzyści,
- konstruujemy skuteczną treść oferty w kontekście 4 imperatyw – czyli, czym kierują się klienci podejmując decyzje,
- określamy ramy „kultury rozmowy”,

4. Oferowanie swoich usług, czyli NIE sprzedajemy, lecz oferujemy korzyści - etapy rozmowy

- otwarcie rozmowy – jak „budować dobry grunt”,
- sondowanie – w czym rzecz, czyli eliminacja „bólu” klienta” i „przyjemność” na przyszłość,
- prezentacja i udzielanie odpowiedzi – jak je „zanurzyć w korzyściach”? (formuła Cecha- Zaleta-Korzyść-Pytanie),
- eliminacja zastrzeżeń – jak radzić sobie z obiekcjami i odmową klienta?
- pozytywne podsumowanie – „to jedno zdanie na koniec utkwi w pamięci klienta”!

5. Skuteczna komunikacja

- „jakie pytanie, taka odpowiedź” - jak konstruować pytania zwiększające szanse sprzedażowe w rozmowie,
- jak pokazać, że jestem skutecznym słuchaczem wręcz empatycznym słuchaczem,
- parafraza – jej zalety, zastosowanie (kiedy? jak?),
- użycie mocnych, pozytywnych zwrotów – język korzyści,
- błędy językowe, niepożądane słowa („czarna lista”), niezręczne wyrażenia,
- przestawienia rozmowy na „inny tor”,
- czy precyzyjnie formułujesz komunikat? – obraz z punktu widzenia klienta,

6. Jak radzić sobie z obsługa klienta w trudnych sytuacjach podczas rozmowy

- mechanizm i powody odmowy Klienta,
- skąd bierze się podejście roszczeniowe Klienta i jak z nim sobie poradzić,
- obrona przed manipulacjami ze strony klienta,
- eliminacja zastrzeżeń oraz obrona własnej oferty i marki,
- sztuka zwrócenia uwagi klientowi – jak to robić, aby nie prowokować.

MODUŁ II. RADZENIE SOBIE TRUDNYM KLIENTEM 2 dni

1.Trudne sytuacje w obsłudze klienta

- Gdy klient nie otrzymał tego co potrzebował
- Błędy innych pracowników w obsłudze
- Gdy zawiniła firma/instytucja zewnętrzna

2.Trudne sytuacje z klientem, jak postępować?

- Gdzie rodzi się konflikt?
- Kiedy przestajemy panować nad sytuacją?
- Jak zapobiec negatywnym skutkom konfliktu w relacj z klientem?
- Budowanie pozytywnego nastawienia do zastrzeżeń i trudnych sytuacji
- Język korzyści w rozmowach z Klientami
- Skargi – jak sobie z mini radzić; Trudne rozmowy z klientami)

3.Diagnoza problemu zgłaszanego przez klienta w trudnej sytuacji

- Dlaczego klienci nie zawsze wyraźnie określają swoje potrzeby?
- Jak dotrzeć do istoty problemu klienta – narzędzia aktywnego słuchania
- Zadawanie pytań, parafrazowanie i odzwierciedlanie jako niezbędne elementy właściwej obsługi klienta

4. Jak odpowiadać na obiekcje i zastrzeżenia klientów

- Technika „tak, ale…”, pomniejszanie oraz zaprzeczanie - dlaczego to najgorsze ze sposobów odpowiedzi na obiekcje, wątpliwości i zastrzeżenia klientów

- PIWW, parafraza z wyjaśnieniem, poszerzenie – techniki przydatne w przypadku, gdy klient ma częściową rację
- Jak reagować, gdy klient nie ma racji? Trudna sztuka delikatnego edukowania klienta, zgodnie z zasadą „pozwól mu wyjść z twarzą”
- Gdy klient ma rację – kiedy jest potrzebne zadośćuczynienie?
- Gdy nie wiadomo, kto ma rację – techniki asertywne.

MODUŁ III. SKUTECZNE NEGOCJACJE 2 dni

1. Profilowanie partnera negocjacyjnego

- Profil osobowości partnera negocjacyjnego,
- Typy osobowości,
- Charakterystyczne zwroty i wyrażenia,
- Konstrukcje i konteksty wypowiedzi,
- Punkty odniesienia,
- Profile stylu negocjowania,
- 4 wymiary stylów negocjowania,
- Komunikacja interpersonalna w procesie negocjacji,
- Wpływ osobistego stylu zachowania w trudnej sytuacji na przebieg negocjacji,
- 5 dominujących stylów negocjowania i rozwiązywania konfliktu,
- Autodiagnoza własnego stylu negocjowania – słabe i mocne strony negocjatora.

2. Ćwiczenia negocjacje w praktyce – negocjowanie kontaktu

Faza wstępna negocjacji

- Nakreślenie zasad negocjacji jeszcze przed ich rozpoczęciem,
- Docieranie do informacji, którymi dostawca niekoniecznie chce się podzielić (ukryte motywy działania lub informacje),
- Sztuka milczenia szczególnie ważna w tej fazie negocjacji,
- Zacząć od „nie” i doprowadzić z wolna do „tak” na warunkach korzystnych.

Faza negocjacji właściwych

- Techniki ustępstw i prezentowania nowego stanowiska negocjacyjnego,
- Sposoby argumentacji przynoszące korzyści,
- Zasady negocjowania korzystnych warunków współpracy.
- Faza zamykania negocjacji
- Techniki uzyskanie dodatkowych korzyści w końcowej fazie negocjacji zakupowy,
- Metody rozpoznanie sygnałów kończenia negocjacji ze strony sprzedającego,
- Techniki stosowane podczas ostatniej fazy zakończenia rozmów jak presja fiaska, skubanie, fakty dokonane,
- Formalizowanie wyników negocjacji.

3. Narzędzia skutecznego prowadzenia negocjacji handlowych

- Sytuacje oporu drugiej stołu negocjacyjnego, jak sztywność negocjacyjna i zasady przeciwdziałania im ze strony kupującego,
- Zasady przeciwdziałania próbom manipulacji lub blefu
- Zasady radzenie sobie z niezdecydowanymi, emocjonalnymi, nieprzygotowanymi chaotycznymi lub agresywnymi negocjatorami,
- Prawa asertywności w negocjacjach w trudnych sytuacjach,
- Asertywne eksponowanie swoich oczekiwań,
- Asertywna reakcja na lekceważącą, napastliwą, agresywną postawę partnera negocjacyjnego,
- Zachowywanie dystansu emocjonalnego

4. Wzmocnienie inteligencji emocjonalnej poprzez

- Spostrzeganie, rozpoznawanie i rozumienie emocji,
- Zarządzanie emocjami i ich świadome wykorzystanie podczas negocjacji
- Sposoby kontroli własnych emocji wpływanie na emocje drugiej strony,
- Metody radzenia sobie z konfliktem i impasem.

5. Manipulacja przy stole negocjacyjnym

- Czym jest manipulacja w procesie negocjacji?
- 20 technik manipulacyjnych, po które negocjatorzy chętnie sięgają - jak stosować je i jak bronić się przed nimi.

6. Negocjacje - 2 perspektywy

- Perspektywa kupca

- Błędy i dobre praktyki na etapie przygotowania do negocjacji
- Błędy i dobre praktyki na etapie właściwych negocjacji
- Perspektywa sprzedawcy
- Błędy i dobre praktyki na etapie przygotowania do negocjacji
- Błędy i dobre praktyki na etapie właściwych negocjacji

Przerwy nie są wliczone są w czas trwania usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 MODUŁ I. PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA dzień 1	Piotr Jankowski	24-11-2025	09:00	15:00	06:00
2 z 7 MODUŁ I. PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA dzień 2	Piotr Jankowski	25-11-2025	09:00	15:00	06:00
3 z 7 MODUŁ II. RADZENIE SOBIE TRUDNYM KLIENTEM dzień 1	Piotr Jankowski	15-01-2026	09:00	15:00	06:00
4 z 7 MODUŁ II. RADZENIE SOBIE TRUDNYM KLIENTEM dzień 2	Piotr Jankowski	16-01-2026	09:00	15:00	06:00
5 z 7 MODUŁ III. SKUTECZNE NEGOCJACJE dzień 1	Piotr Jankowski	29-01-2026	09:00	15:00	06:00
6 z 7 MODUŁ III. SKUTECZNE NEGOCJACJE dzień 2	Piotr Jankowski	30-01-2026	09:00	14:30	05:30
7 z 7 Test walidacyjny	-	30-01-2026	14:30	15:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 321,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	92,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	75,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Piotr Jankowski

"Absolwent zarządzania i finansów na dwóch uczelniach. Szkolił się m.in. u T.Harva Ekera, Roberta Cialdiniego, Blaira Singera. Certyfikowany trener biznesu. Licencjonowany trener STRUCTOGRAM® Training System - metodologii bazującej na analizie biostrukturalnej. Konsultant modelu psychometrycznego MTQ48, badającego odporność psychiczną, wykorzystywanego w pracy z wydajnością i efektywnością. Na jego podstawie prowadzi sesje rozwojowe. Wykładowca na wyższych uczelniach, prelegent na seminariach biznesowych. Specjalizacje to sprzedaż, obsługa klienta, zarządzanie, kompetencje osobiste
i interpersonalne. Doświadczenie w zarządzaniu zasobami ludzkimi i sprzedaży zebrane z 25 lat pracy w międzynarodowych instytucjach oraz własnej działalności. Znajomość praktyczna zagadnień związanych z franchisingiem, czy network marketingiem. W ciągu ostatnich 5 lat nadal zdobywał doświadczenie szkoleniowe i merytoryczne."

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik usługi otrzyma komplet materiałów szkoleniowych , przygotowany przez prowadzących:

Informacje dodatkowe

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

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

Adres

Pustynia 31a
39-200 Pustynia
woj. podkarpackie

Siedziba Zamawiającego

Kontakt

Anna Wilk

E-mail a.wilk@wektorwiedzy.pl
Telefon (+48) 17 2831 004