



APM GRUPA
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ
★★★★☆ 4,4 / 5
661 ocen

Szkolenie: Telemarketing. Techniki w rozmowach telefonicznych

Numer usługi 2025/07/29/132672/2910382

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 27.08.2025 do 27.08.2025

885,60 PLN brutto

720,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za sprzedaż telefoniczną, obsługę klienta oraz działania marketingowe prowadzone drogą telefoniczną. W szczególności do pracowników działów handlowych, konsultantów telefonicznych, pracowników call center, specjalistów ds. sprzedaży i marketingu, doradców klienta, a także osób prowadzących rozmowy handlowe w ramach własnej działalności gospodarczej. Uczestnikami mogą być zarówno osoby z doświadczeniem w sprzedaży, które chcą udoskonalić swoje umiejętności i poznać nowe techniki, jak i osoby początkujące, które chcą nauczyć się prowadzenia skutecznych rozmów handlowych przez telefon w sposób profesjonalny, zgodny z zasadami psychologii wpływu i komunikacji.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

26-08-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

8

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji uczestników w zakresie skutecznej sprzedaży telefonicznej poprzez rozwój umiejętności prowadzenia profesjonalnych rozmów handlowych. Uczestnicy nauczą się stosować psychologiczne techniki wywierania wpływu, rozpoznawać potrzeby klienta, radzić sobie z obiekcjami oraz efektywnie prezentować ofertę. Szkolenie ma na celu również rozwinięcie umiejętności budowania zaufania, pracy z trudnym klientem oraz domykania rozmów sprzedażowych w sposób zwiększając

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Zna zasady skutecznej komunikacji telefonicznej w sprzedaży. Rozumie mechanizmy psychologiczne wpływające na decyzje zakupowe klienta oraz zna techniki argumentacji, radzenia sobie z obiekcjami i domykania rozmowy. Rozróżnia etapy rozmowy telefonicznej i potrafi przyporządkować do nich odpowiednie strategie sprzedażowe.	– Prawidłowo wyjaśnia różnice między etapami rozmowy telefonicznej – Wskazuje techniki dopasowane do typu klienta i fazy rozmowy – Opisuje mechanizmy wpływu społecznego wykorzystywane w telemarketingu	Test teoretyczny
Umiejętności: Efekt uczenia się: Potrafi samodzielnie przygotować strukturę rozmowy sprzedażowej, dobrać odpowiednie techniki komunikacyjne, rozpoznać potrzeby klienta oraz odpowiednio reagować na jego zastrzeżenia. Umie skutecznie prowadzić rozmowę od wstępu do finalizacji i stosować pytania handlowe w celu aktywizacji klienta.	– W rozmowie próbnej stosuje właściwą strukturę i język korzyści – Potrafi zidentyfikować i adekwatnie zareagować na obiekcje klienta – Poprawnie stosuje pytania handlowe i techniki finalizacji rozmowy	Analiza dowodów i deklaracji
Kompetencje społeczne: Wykazuje większą świadomość własnego stylu komunikacji i potrafi dostosować go do rozmówcy. Podejmuje inicjatywę w nawiązywaniu kontaktu i prowadzeniu rozmów w sposób profesjonalny, etyczny i zgodny ze standardami firmy. Potrafi przyjmować informację zwrotną i wykorzystać ją do dalszego rozwoju.	– Wykazuje inicjatywę i aktywność w ćwiczeniach grupowych i symulacjach – Potrafi przyjąć i odnieść się do informacji zwrotnej po rozmowie próbnej – Prezentuje postawę nastawioną na rozwój i udoskonalanie swoich technik sprzedażowych	Prezentacja
		Analiza dowodów i deklaracji
		Test teoretyczny

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

Test z wiedzy początkowej

Rozdział 1. Psychologiczne podstawy telemarketingu

Uczestnicy poznają reguły wpływu społecznego (np. autorytet, niedostępność, wzajemność) w kontekście rozmowy telefonicznej. Dowiedzą się, jak klient podejmuje decyzje zakupowe i które mechanizmy wpływu można zastosować w kontakcie telefonicznym. Omówione zostaną również techniki aktywnego słuchania i znaczenie sygnałów zwrotnych w rozmowie.

Rozdział 2. Budowanie relacji i zdobycie zaufania klienta

Ten moduł koncentruje się na kluczowych aspektach budowania zaufania przez telefon: podobieństwo, wiarygodność, kompetencja. Uczestnicy poznają metody znajdowania punktów wspólnych z klientem, uczą się, jak budować pozytywny wizerunek własny i firmy w rozmowie telefonicznej.

Rozdział 3. Przygotowanie do rozmowy z osobą decyzyjną

Uczestnicy nauczą się pozyskiwać informacje o kliencie, identyfikować jego potencjalne potrzeby oraz opracowywać zestawy argumentów i pytań handlowych. Moduł obejmuje także przygotowanie odpowiedzi na typowe wymówki i obiekcje oraz zaplanowanie struktury rozmowy sprzedażowej.

Rozdział 4. Pierwsze 30 sekund rozmowy – jak przyciągnąć uwagę?

Moduł poświęcony strategiom rozpoczęcia rozmowy, autoprezentacji, tonu głosu i odpowiedniego przedstawienia celu rozmowy. Uczestnicy przećwiczą sposoby radzenia sobie z szybką odmową klienta, ignorowaniem lub agresją oraz techniki prezentowania powodu rozmowy w sposób angażujący.

Rozdział 5. Prowadzenie rozmowy i rozpoznawanie potrzeb klienta

Uczestnicy poznają pytania handlowe, które pozwalają dotrzeć do rzeczywistych potrzeb klienta. Ćwiczą techniki pogłębiania zaangażowania rozmówcy oraz analizują różne typy osobowości i stylów decyzyjnych klientów w kontekście doboru odpowiednich argumentów.

Rozdział 6. Prezentacja oferty i techniki argumentacji

W tym rozdziale uczestnicy nauczą się prezentować ofertę telefonicznie, dostosowując język korzyści do rozpoznanych potrzeb klienta. Poznają techniki argumentacji, strategie reagowania na wątpliwości, sposoby radzenia sobie z klientem „który wie lepiej” oraz wykorzystanie presupozyycji w komunikacji.

Rozdział 7. Rozmowa o cenie i finalizacja sprzedaży

Moduł dotyczy zarządzania tematem ceny: jak reagować na pytania o koszt już na początku rozmowy, jak obniżyć wrażliwość klienta na cenę i jak uzasadniać wartość oferty. Uczestnicy uczą się technik domykania rozmowy, przyspieszania decyzji i finalizowania transakcji przez telefon.

Rozdział 8. Rozmowy przychodzące i trudne sytuacje

W ostatnim rozdziale uczestnicy pracują na rzeczywistych przypadkach rozmów przychodzących: jak odbierać telefon od klienta zainteresowanego ofertą, jak reagować na wycofanie się z transakcji lub reklamację. Moduł zawiera także symulacje rozmów oraz analizę nagrań z informacją zwrotną.

Test z wiedzy końcowej

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Test z wiedzy początkowej	-	27-08-2025	09:00	09:15	00:15
2 z 13 Rozdział 1	Janusz Ślęzak	27-08-2025	09:15	09:45	00:30
3 z 13 Rozdział 2	Janusz Ślęzak	27-08-2025	09:45	10:15	00:30
4 z 13 Przerwa	Janusz Ślęzak	27-08-2025	10:15	10:30	00:15
5 z 13 Rozdział 3	Janusz Ślęzak	27-08-2025	10:30	11:15	00:45
6 z 13 Rozdział 4	Janusz Ślęzak	27-08-2025	11:15	12:00	00:45
7 z 13 Segment 1 Przerwa	Janusz Ślęzak	27-08-2025	12:00	12:15	00:15
8 z 13 Rozdział 5	Janusz Ślęzak	27-08-2025	12:15	13:00	00:45
9 z 13 Segment 1 Rozdział 6	Janusz Ślęzak	27-08-2025	13:00	13:45	00:45
10 z 13 Przerwa	Janusz Ślęzak	27-08-2025	13:45	14:00	00:15
11 z 13 Rozdział 7	Janusz Ślęzak	27-08-2025	14:00	14:45	00:45
12 z 13 Rozdział 8	Janusz Ślęzak	27-08-2025	14:45	15:15	00:30
13 z 13 Test z wiedzy końcowej	-	27-08-2025	15:15	15:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	885,60 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	720,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Janusz Ślęzak

20 lat doświadczenia. Wiele zrealizowanych projektów . Zarządzanie, sprzedaż, negocjacje, leadership, zarządzanie czasem, zarządzanie ryzykiem. Wieloletnie doświadczenie jako coach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe zgodne z opisem zagadnień omawianych podczas szkolenia.

Realizowane godziny usługi są godzinami dydaktycznymi. Łączna liczba godzin dydaktycznych wynosi 8.

Informacje dodatkowe

W ramach szkolenia zostanie przeprowadzony test z wiedzy teoretycznej na początku i końcu każdego segmentu szkolenia.

W razie potrzeb uczestników zaplanowana w harmonogramie przerwa może ulec przesunięciu w czasie.

Adres

al. Aleje Jerozolimskie 81

02-001 Warszawa

woj. mazowieckie

Szkolenie będzie się odbywać w budynku orco tower

Kontakt



Kamil Hermanowski

E-mail kamil.hermanowski@apmedukacja.pl

Telefon (+48) 518 394 440