



OPEN-  
KONSULTACJE I  
SZKOLENIA  
SPÓŁKA CYWILNA  
EWA ORLIK -  
MARCINIAK, ANNA  
KRAWULSKA -  
BIEGAŃSKA.

★★★★☆ 4,3 / 5

686 ocen

## Skuteczna sprzedaż I - od pierwszego kontaktu do zamknięcia rozmowy

Numer usługi 2025/08/06/8320/2926319

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 07.11.2025 do 07.11.2025

1 168,50 PLN brutto

950,00 PLN netto

166,93 PLN brutto/h

135,71 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem.

- **Nowych pracowników** działów obsługi klienta, recepcji, sprzedaży, call center oraz punktów usługowych, którzy dopiero rozpoczynają swoją ścieżkę zawodową w sprzedaży.
- **Osób z niewielkim doświadczeniem zawodowym** w obszarze sprzedaży, które chcą zdobyć podstawowe umiejętności i wiedzę potrzebną do skutecznej i profesjonalnej komunikacji z klientem.
- **Osób zmieniających branżę** lub stanowisko, które chcą przygotować się do pracy w sprzedaży.
- Wszystkich, którzy chcą poznać **podstawowe standardy obsługi klienta**, zrozumieć różne typy klientów i nauczyć się efektywnej komunikacji w codziennych sytuacjach zawodowych.

Jest to usługa adresowana również do uczestników projektu „Kierunek – Rozwój”.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

5

Data zakończenia rekrutacji

06-11-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do prowadzenia skutecznych, profesjonalnych i świadomych rozmów sprzedażowych – od pierwszego kontaktu z klientem, aż po zamknięcie transakcji. Uczestnicy zrozumieją, czym naprawdę jest nowoczesna sprzedaż oparta na relacji, zaufaniu i realnym wsparciu klienta, a nie wywieraniu presji.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                               | Kryteria weryfikacji                                                             | Metoda walidacji |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Wskazuje bariery w aktywnym słuchaniu podczas rozmowy z klientem | Identyfikuje zachowania, które blokują aktywne słuchanie                         | Test teoretyczny |
|                                                                  | Ocenia wypowiedzi pod kątem tego, czy wspierają one budowanie relacji z klientem | Test teoretyczny |
| Dostosowuje sposób komunikacji do klienta                        | Rozpoznanie stylu komunikacji klienta na podstawie zachowania                    | Test teoretyczny |
|                                                                  | Wskazuje właściwy sposób reagowania i argumentowania dla danego stylu            | Test teoretyczny |
| Dobiera techniki finalizacji rozmowy do kontekstu sprzedażowego  | Wskazanie adekwatne techniki zamykania rozmowy w zależności od scenariusza       | Test teoretyczny |
|                                                                  | Uzasadnia wybór danej techniki w konkretnej sytuacji                             | 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

Czas trwania szkolenia to 1 dzień szkoleniowy - godz. 9:00 - 16:00 - 7 h zegarowych (8 h dydaktycznych + przerwy).

## **PROGRAM SZKOLENIA:**

### **MODUŁ I**

#### **Rola handlowca i istota sprzedaży**

- Czym naprawdę jest sprzedaż?
- Misja i wartości w pracy handlowca – po co to robimy?
- Mentalność handlowca: nastawienie na pomoc, a nie na presję.
- Cechy skutecznego sprzedawcy – co budować od początku kariery?

Ćwiczenie: Mapa cech skutecznego handlowca – autoocena i plan rozwoju

### **MODUŁ II**

#### **Podstawy komunikacji w sprzedaży**

- Zasady skutecznej komunikacji – prostota, jasność, uprzejmość.
- Mowa ciała, głos, energia – jakie znaczenie ma pierwsze wrażenie?
- Struktura rozmowy sprzedażowej – jak prowadzić rozmowę krok po kroku?
- Sztuka zadawania pytań – otwarte vs zamknięte pytania.

Ćwiczenie: Symulacje rozmów handlowych

### **MODUŁ III**

#### **Poznanie klienta i budowanie relacji**

- Dlaczego zaufanie to klucz do sprzedaży?
- Fazy budowania relacji z klientem.
- Badanie potrzeb klienta – podstawowe techniki.
- Co to znaczy "słuchać aktywnie" i dlaczego to zwiększa sprzedaż?

Ćwiczenia w parach: słuchanie i zadawanie właściwych pytań

### **MODUŁ IV**

#### **Prezentacja oferty i język korzyści**

- Jak mówić o produkcie/usłudze, żeby klient był zainteresowany?
- Funkcje vs korzyści – jak przekładać cechy produktu na korzyści klienta?
- 3 najczęstsze błędy podczas prezentacji oferty.

Ćwiczenie "delikatnego zamknięcia" sprzedaży w parach

### **MODUŁ V**

#### **Podstawowe techniki zamykania sprzedaży**

- Kiedy i jak proponować decyzję?

- Proste techniki finalizacji rozmowy.
- Jak radzić sobie z pierwszymi obiekcjami bez konfliktu?

Ćwiczenie: Tworzenie krótkich prezentacji

## MODUŁ VI

### Organizacja pracy handlowca

- Dlaczego sprzedaż to gra na liczbach? (prospecting, follow-up, CRM)
- Jak planować dzień pracy, żeby nie tracić motywacji?
- Zarządzanie czasem i energią w pracy handlowca.

Ćwiczenie: Planowanie tygodnia pracy handlowca

## MODUŁ VII

### Case study

- Analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem,
- Ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem - sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, udzielania informacji
- Pytania w analizie potrzeb klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce
- Inicjatywa własna – jak możemy pomóc klientowi, efekt WOW
- w obsłudze klienta
- Typologia klientów - jak rozpoznawać i właściwie reagować na różne style zachowań i komunikacji
- Analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.

## WALIDACJA

Po ukończeniu tego szkolenia, zalecamy udział w kursie: „Skuteczna sprzedaż II – negocjacje, trudne rozmowy, radzenie sobie z emocjami”, termin: 5.12.2025 r. Numer usługi: 2025/07/29/8320/2910142

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 7 Moduł I, II       | Łukasz Kukorowski | 07-11-2025            | 09:00               | 10:45               | 01:45         |
| 2 z 7 Przerwa           | Łukasz Kukorowski | 07-11-2025            | 10:45               | 11:00               | 00:15         |
| 3 z 7 Moduł III, IV, V  | Łukasz Kukorowski | 07-11-2025            | 11:00               | 13:00               | 02:00         |
| 4 z 7 Lunch             | Łukasz Kukorowski | 07-11-2025            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| 5 z 7 Moduł VI, VII     | Łukasz Kukorowski | 07-11-2025            | 13:30               | 15:30               | 02:00         |
| 6 z 7 Przerwa           | Łukasz Kukorowski | 07-11-2025            | 15:30               | 15:45               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>7 z 7</b> Walidacja  | -          | 07-11-2025            | 15:45               | 16:00               | 00:15         |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 168,50 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 950,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 166,93 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 135,71 PLN   |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

**Łukasz Kukorowski**

trener, praktyk, doradca biznesowy

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10-letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził około 100 szkoleń z tematyki sprzedaży.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw działy szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: sprzedaży telefonicznej, bezpośredniej, obsługi klienta, autoprezentacji / mowy ciała, negocjacji, „train the trainer”.

Realizował projekty dla takich firm jak:

Play P4, Netia S.A., Cyfrowy Polsat, Inotel, LG Electronics, Plus GSM, Manager Magazin, Subway, Ikano Bank, Alior Bank, Cyfra+, Energa, Communication One Consulting, Suasor, Webnovik, Akademia Telemarketingu, Blue Sky System, Data System Group.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

## Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

## Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

**PROSIMY O KONTAKT PRZED ZŁOŻENIEM WNIOSKU O DOFINANSOWANIE, W CELU SPRAWDZENIA DOSTĘPNOŚCI TERMINU.**

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie i zdalnie**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989.

Tematyka:

**Coaching menedżerski, Zarządzanie zespołem, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie, Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, Feedback, Organizacja czasu pracy, Komunikacja, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Odporność psychiczna, Employer Branding, Rekrutacja, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Współpraca, Mediacje w konflikcie.**

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek–Rozwój.

## Adres

ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań  
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Julita Gotkowicz - Żok**

**E-mail** [julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 881 036 989