



DMK CONSULTING
DAWID JAWORSKI

Brak ocen dla tego dostawcy

Techniki Sprzedaży i Obsługi Klienta – Wprowadzenie do skutecznej pracy w branży sprzedażowej (stopień I)

Numer usługi 2025/08/18/165146/2945019

📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 19 h

📅 29.09.2025 do 30.09.2025

3 952,00 PLN brutto

3 952,00 PLN netto

208,00 PLN brutto/h

208,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do szerokiego grona osób związanych z sektorem handlowym lub planujących rozpocząć w nim karierę. Uczestnikami mogą być zarówno osoby całkowicie początkujące, które dopiero wchodzą w świat sprzedaży i obsługi klienta, jak i te, które posiadają już pierwsze doświadczenia w tym obszarze, lecz chcą je rozwinąć i wzmocnić. Program będzie również wartościowy dla osób z wieloletnim stażem, które nigdy wcześniej nie usystematyzowały swojej wiedzy oraz nie pracowały w oparciu o sprawdzone, powszechnie stosowane techniki sprzedażowe i obsługowe. Szkolenie pozwoli każdej z tych grup zbudować solidne fundamenty, ugruntować kompetencje i wprowadzić do codziennej pracy skuteczne metody oparte na najlepszych praktykach rynkowych.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

5

Data zakończenia rekrutacji

26-09-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

19

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 oraz profesjonalnej obsługi klienta w oparciu o sprawdzone techniki i standardy rynkowe. Uczestnicy nauczą się identyfikować typy klientów, skutecznie budować relacje oraz pracować z klientami trudnymi i strategicznymi. Szkolenie umożliwia zdobycie lub uzupełnienie kompetencji potrzebnych w zawodach związanych ze sprzedażą i obsługą klienta, niezależnie od dotychczasowego doświadczenia uczestnika.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna i rozumienie podstawowe techniki sprzedaży.	Uczestnik szkolenia potrafi wymienić i opisać podstawowe techniki sprzedaży, takie jak cross-selling, up-selling, oraz techniki zamykania sprzedaży.	Test teoretyczny
Rozróżnia główne etapy procesu sprzedaży.	Wymienia i opisuje poszczególne etapy wraz z ich celem.	Test teoretyczny
Zna podstawowe elementy profesjonalnej obsługi klienta.	Wskazuje działania zgodne z przyjętymi standardami obsługi.	Wywiad swobodny
Radzi sobie w pracy z klientem „trudnym”.	Dobiera technikę obsługi do sytuacji konfliktowej.	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

Program:

Blok I – Fundamenty sprzedaży i obsługi klienta (4,5 godz.)

1. **Rola sprzedaży i obsługi klienta w strategii firmy**
 - Znaczenie dla wyników i wizerunku firmy
 - Sprzedaż jako proces i element budowania marki
2. **Modele sprzedaży**
 - Sprzedaż transakcyjna vs sprzedaż relacyjna
 - Kiedy stosować który model
3. **Etapy procesu sprzedaży**
 - Pozyskanie klienta
 - Rozpoznanie potrzeb
 - Prezentacja oferty
 - Finalizacja i obsługa posprzedażowa
4. **Typologia klientów**
 - Segmentacja według cech i zachowań
 - Rozpoznawanie typów osobowości
 - Dostosowanie stylu komunikacji do klienta
5. **Komunikacja w sprzedaży**
 - Komunikacja werbalna i niewerbalna
 - Techniki aktywnego słuchania
 - Pierwsze wrażenie i jego wpływ na relację

Blok II – Techniki sprzedaży i budowania relacji (5 godz.)

1. **Budowanie zaufania**
 - Pierwszy kontakt z klientem
 - Zasady długotrwałej współpracy
2. **Prezentacja oferty**
 - Struktura skutecznej prezentacji
 - Język korzyści i dopasowanie przekazu
 - Praca z potrzebami klienta
3. **Techniki finalizacji sprzedaży**
 - Rozpoznawanie sygnałów gotowości do zakupu
 - Skuteczne metody zamykania transakcji
 - Reagowanie na wątpliwości klienta
4. **Radzenie sobie z oporami klienta**
 - Identyfikacja źródeł oporu
 - Argumentacja i negocjacje
 - Zachowanie profesjonalizmu w trudnych momentach

Blok III – Obsługa klienta i sytuacje trudne (4,5 godz.)

1. **Standardy obsługi klienta**
 - Definicja i znaczenie standardów
 - Tworzenie spójnych zasad obsługi w firmie
2. **Trudne sytuacje w kontakcie z klientem**
 - Rozpoznawanie źródeł trudnych interakcji
 - Praca z emocjami własnymi i klienta
3. **Techniki radzenia sobie z obiekcjami**
 - Metody odpowiadania na zastrzeżenia
 - Przekuwanie obiekcji w korzyści
4. **Obsługa klienta trudnego i strategicznego**
 - Indywidualne podejście do wymagających klientów
 - Budowanie lojalności klientów strategicznych
5. **Utrzymanie relacji po sprzedaży**
 - Follow-up i dosprzedaż
 - Monitoring satysfakcji klienta

Blok IV – Profesjonalizacja i rozwój w branży sprzedażowej (5 godz.)

1. Zarządzanie czasem w pracy sprzedażowej
- Planowanie dnia i tygodnia
 - Ustalanie priorytetów
 - Unikanie rozpraszaczy
2. Etyka w sprzedaży i obsłudze klienta
- Różnica między perswazją a manipulacją
 - Budowanie reputacji i zaufania
3. Kluczowe wskaźniki efektywności (KPI)
- Wskaźniki ilościowe i jakościowe
 - Analiza wyników i działania korygujące
4. Ćwiczenia praktyczne – symulacje rozmów
- Odgrywanie scenek sprzedażowych
 - Analiza i omówienie działań uczestników
5. Plan rozwoju osobistego
- Wyznaczanie celów zawodowych
 - Określenie obszarów do dalszego doskonalenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 952,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 952,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	208,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	208,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dawid Jaworski

Dawid Jaworski to doświadczony praktyk biznesu, specjalizujący się w strategicznym wsparciu mikro i małych przedsiębiorstw. Właściciel firmy szkoleniowo-consultingowej DMK Consulting oraz prezes Krajowej Fundacji Inicjatyw Społecznych, współpracującej ze środowiskiem biznesowym. Posiada wykształcenie ekonomiczne oraz ukończone studia podyplomowe z zakresu zarządzania finansami.

Z powodzeniem realizował projekty dla instytucji publicznych i firm prywatnych, współpracując m.in. ze Specjalnymi Strefami Ekonomicznymi, Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości czy też Ministerstwem Rozwoju i Technologii. Jego doświadczenie obejmuje także pracę w sektorze finansowym i ubezpieczeniowym, w tym w takich instytucjach jak Nationale-Nederlanden, mFinanse S.A., TUiR Warta oraz PZU S.A.

Specjalizuje się w opracowywaniu strategii rozwoju firm, optymalizacji procesów, wdrażaniu rozwiązań cyfrowych oraz pozyskiwaniu inwestorów i finansowania na rozwój działalności. Cechuje go wysoka kultura osobista, umiejętność budowania trwałych relacji biznesowych oraz skuteczna praca pod presją czasu.

W pracy trenerskiej i doradczej stawia na praktyczne rozwiązania, indywidualne podejście do potrzeb klienta oraz przekuwanie pomysłów w mierzalne efekty biznesowe.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymują kompletny skrypt szkoleniowy obejmujący najważniejsze pojęcia, informacje, definicje, przykłady oraz zagadnienia omawiane podczas zajęć, a także materiały wspierające proces nauki, takie jak długopis i notes.

Warunki uczestnictwa

Osoba pełnoletnia.

Adres

os. Na Stoku 72H/39
25-437 Kielce
woj. świętokrzyskie

Lokal przystosowany do prowadzenia zajęć indywidualnych jak i grupowych.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Dawid Jaworski

E-mail dawidjaworski95@gmail.com

Telefon (+48) 732 672 212