



DMK CONSULTING
DAWID JAWORSKI
Brak ocen dla tego dostawcy

Techniki Sprzedaży i Obsługi Klienta – Skuteczna sprzedaż i negocjacje w praktyce (stopień II)

Numer usługi 2025/08/18/165146/2945025

📍 Kielce / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 20 h
📅 27.10.2025 do 28.10.2025

4 200,00 PLN brutto
4 200,00 PLN netto
210,00 PLN brutto/h
210,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób posiadających co najmniej wiedzę i umiejętności zdobyte w ramach stopnia I cyklu szkoleń „Techniki Sprzedaży i Obsługi Klienta” lub równoważne doświadczenie praktyczne w pracy z klientem. Uczestnikami mogą być pracownicy działów handlowych, przedstawiciele handlowi, doradcy klienta oraz osoby odpowiedzialne za negocjacje i utrzymanie relacji biznesowych. Program dedykowany jest osobom, które chcą rozwijać, doskonalić i utrwalać posiadaną już wiedzę, pogłębiając ją o zaawansowane techniki sprzedaży, psychologię klienta, strategię negocjacyjną oraz sposoby budowania długofalowych relacji. Szkolenie jest szczególnie polecane tym, którzy pragną podnosić skuteczność sprzedaży, zwiększać wartość transakcji oraz lepiej radzić sobie w pracy z wymagającymi klientami.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

5

Data zakończenia rekrutacji

24-10-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

20

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 rozwija i utrwała umiejętności zdobyte w stopniu I lub równoważnym doświadczeniu, koncentrując się na zaawansowanych technikach sprzedaży, negocjacji i budowaniu długofalowych relacji z klientem. Uczestnicy uczą się wykorzystywać psychologię klienta, dopasowywać komunikację, zwiększać wartość transakcji oraz skutecznie działać w pracy z klientem wymagającym i strategicznym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje zaawansowane techniki sprzedaży, w tym upselling i cross-selling.	Poprawne zastosowanie wybranej techniki w ćwiczeniu symulacyjnym, zgodnie z omówionymi standardami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Skutecznie prowadzi negocjacje i radzi sobie z obiekcjami klientów.	Przeprowadzenie rozmowy negocjacyjnej zgodnie z poznanymi strategiami, osiągnięcie celu ustalonego w scenariuszu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zna i rozpoznaje typy osobowości klientów i dopasowuje do nich komunikację.	Trafne zidentyfikowanie typu klienta w studium przypadku i wskazanie dopasowanej formy komunikacji.	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

Blok I – Zaawansowane techniki sprzedaży i komunikacji (5 godz.)

- Powtórzenie i utrwalenie kluczowych elementów procesu sprzedaży z poziomu I
- Rozszerzona typologia klientów – subtelne różnice w zachowaniach i motywacjach
- Zaawansowane modele sprzedaży (SPIN Selling, Solution Selling, Challenger Sale)

- Wykorzystanie psychologii klienta w sprzedaży – reguły wpływu społecznego
- Dopasowanie komunikacji do typu klienta: język, ton, tempo i forma przekazu
- Praca na studiach przypadków – analiza rzeczywistych scenariuszy sprzedażowych

Blok II – Negocjacje i radzenie sobie z obiekcjami (5 godz.)

- Proces negocjacji w sprzedaży – etapy i przygotowanie
- Taktyki negocjacyjne – ofensywne i defensywne
- Radzenie sobie z trudnymi pytaniami i obiekcjami
- Kontrargumentacja i zamiana obiekcji w korzyści
- Sztuka kompromisu a ochrona marży i wartości oferty
- Ćwiczenia symulacyjne – rozmowy negocjacyjne z klientem wymagającym

Blok III – Budowanie relacji długoterminowych i lojalności klienta (5 godz.)

- Strategia klienta powracającego – jak utrzymać kontakt po sprzedaży
- Upselling i cross-selling w relacjach długofalowych
- Indywidualne podejście do klientów strategicznych i VIP
- Techniki utrzymania lojalności w warunkach konkurencji
- Obsługa posprzedażowa jako narzędzie marketingowe
- Monitoring satysfakcji – narzędzia i metody pomiaru
- Praca na przykładach – opracowanie strategii utrzymania wybranego klienta

Blok IV – Profesjonalizacja pracy handlowca i analiza wyników (5 godz.)

- Zarządzanie portfelem klientów – segmentacja i priorytetyzacja
- Planowanie i kontrola działań sprzedażowych
- Wskaźniki efektywności (KPI) w ujęciu jakościowym i ilościowym
- Samoocena i korekta działań w oparciu o dane
- Etyka i odpowiedzialność w sprzedaży – granice perswazji
- Ćwiczenia praktyczne – zaawansowane symulacje rozmów i negocjacji
- Tworzenie indywidualnego planu rozwoju zawodowego w sprzedaży

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	4 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 200,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

210,00 PLN

Koszt osobogodziny netto

210,00 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-consuldingowej 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 Specjalną Strefą Ekonomiczną „Starachowice”, Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości oraz 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 przekazywanie 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.
- Ukończony kurs stopnia I

Adres

os. Na Stoku 72h/39

25-437 Kielce

woj. świętokrzyskie

Siedziba firmy szkoleniowej. Pomieszczenie przystosowane do zajęć indywidualnych oraz zajęć grupowych.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Dawid Jaworski

E-mail szkolenia@dmk-consulting.pl

Telefon (+48) 732 672 212