



Nowe otwarcie w sprzedaży – elastyczność, relacje, odporność. Usługa w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Numer usługi 2025/08/22/7675/2954140

5 100,00 PLN brutto
5 100,00 PLN netto
164,52 PLN brutto/h
164,52 PLN netto/h

Zakłady Badań i
Atestacji "ZETOM"
im. prof. F. Stauba w
Katowicach Spółka
z ograniczoną
odpowiedzialnością

★★★★★ 4,9 / 5

5 740 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 31 h

📅 09.10.2025 do 15.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Grupa docelowa:

- handlowcy
- doradcy
- sprzedawcy
- przedstawiciele handlowi
- pracownicy bez doświadczenia wdrażani do działań sprzedażowych

Szkolenie skierowane jest do osób, które:

- pracują w sprzedaży lub obsłudze klienta
- realizują zadania związane ze sprzedażą, budowaniem relacji i dostosowywaniem się do zmian rynkowych,
- posiadają podstawową wiedzę z zakresu sprzedaży i komunikacji,
- są gotowe rozwijać umiejętności miękkie: elastyczność, odporność psychiczną i relacyjność.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

08-10-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

31

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do skutecznego działania w zmiennym środowisku sprzedaży poprzez rozwój elastyczności, odporności psychicznej i budowanie długotrwałych relacji z klientami. Uczestnicy nauczą się adaptować strategie sprzedażowe do dynamicznych warunków rynkowych oraz rozwijać kompetencje psychospołeczne niezbędne w nowoczesnym handlu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
WIEDZA: Charakteryzuje rolę elastyczności w pracy handlowca	Wymienia przykłady zastosowania elastycznego podejścia w sprzedaży	Test teoretyczny
UMIEJĘTNOŚĆ: Określa znaczenie odporności psychicznej w kontaktach z klientem	Stosuje strategie radzenia sobie ze stresem i niepowodzeniem w sprzedaży	Test teoretyczny
WIEDZA: Opisuje techniki budowania i utrzymywania relacji z klientem	Wymienia kluczowe elementy relacji sprzedażowej i wskazuje działania utrwalające lojalność klienta	Test teoretyczny
UMIEJĘTNOŚĆ: Dopasowuje stylu sprzedaży do typu klienta	Przyporządkowuje techniki sprzedażowe do stylów zachowań klienta	Test teoretyczny
UMIEJĘTNOŚĆ: Rozróżnia zachowania asertywne, uległe i agresywne w kontekście sprzedaży	Identyfikuje postawy i zachowania w opisanych sytuacjach sprzedażowych	Test teoretyczny
WIEDZA: Wymienia metody utrzymywania motywacji i zaangażowania w trudnych warunkach sprzedaży	Podaje sposoby samoregulacji i utrzymywania koncentracji na celach handlowych	Test teoretyczny
KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Identyfikuje elementy komunikacji wspierające relacyjność	Wskazuje techniki aktywnego słuchania, parafrazy, komunikacji empatycznej	Test teoretyczny
KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Zna zasady adaptacyjnego zarządzania sobą w sytuacjach zmian	Określa, jakie działania pomagają dostosować się do zmian rynkowych lub organizacyjnych	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

Dzień 1: Elastyczność w sprzedaży – dostosowanie do zmieniającego się rynku

1. Wprowadzenie do szkolenia: cele, zasady, oczekiwania uczestników
2. Elastyczność jako kluczowa kompetencja handlowca XXI wieku
3. Analiza zmian rynkowych – co wpływa na potrzebę elastyczności?
4. Adaptacyjność vs. sztywność – analiza własnych postaw i stylów działania
5. Ćwiczenia: Studium przypadków – jak zmienić podejście do klienta w trudnych warunkach
6. Elastyczne techniki sprzedaży – jak dobierać strategię do sytuacji
7. Omówienie narzędzi wspierających elastyczność (CRM, dane, automatyzacja)
8. Podsumowanie dnia, refleksja, pytania

Dzień 2: Relacje w sprzedaży – od transakcji do partnerstwa

1. Znaczenie relacji w procesie sprzedażowym – psychologia zaufania
2. Techniki budowania długofalowych relacji z klientem
3. Komunikacja relacyjna: aktywne słuchanie, empatia, dopasowanie stylu
4. Ćwiczenia: Asertywność w relacjach sprzedażowych – scenki i analiza
5. Personalizacja oferty jako forma pogłębiania relacji
6. Zarządzanie relacjami po sprzedaży – follow-up, lojalność, obsługa posprzedażowa
7. Praca na case study – przykłady relacyjnego podejścia do klientów
8. Podsumowanie i feedback

Dzień 3: Odporność psychiczna – jak przetrwać i rozwijać się w zmiennych warunkach

1. Wprowadzenie do pojęcia odporności psychicznej – czym jest i dlaczego jest kluczowa
2. Stres w sprzedaży – źródła, mechanizmy, konsekwencje
3. Strategie radzenia sobie z porażkami i odrzuceniem
4. Motywacja wewnętrzna – jak ją pielęgnować w trudnych momentach
5. Ćwiczenia: Techniki samoregulacji i wzmacniania odporności (oddech, fokus, dialog wewnętrzny)
6. Praca w zespole a odporność – jak wspierać i korzystać z grupy
7. Praca nad postawą: pozytywność, elastyczność poznawcza, samoświadomość
8. Dziennik sprzedażowy jako narzędzie samorozwoju

Dzień 4: Nowe otwarcie – integracja kompetencji i wdrożenie

1. Model elastycznego i odpornego sprzedawcy
2. Symulacje: trudne rozmowy z klientem, reakcje na obiekcje, budowanie zaufania

3. Wdrażanie relacyjnych strategii w środowisku pracy – plan działania
4. Mapa zasobów osobistych – analiza mocnych stron uczestników
5. Podsumowanie i wnioski
6. Test wiedzy. Walidacja

Szkolenie obejmuje 31 godzin, przy czym każda godzina trwa 45 minut. Każdego dnia zajęć przewidziana jest 15-minutowa przerwa.

Przerwy są wliczone do czasu trwania usługi.

Program kończy się walidacją w formie testu teoretycznego.

Wybrana metoda walidacji umożliwia zweryfikowanie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych (postaw).

Walidacja obejmuje całość procesu, aż do momentu uzyskania oceny efektów uczenia się.

Minimalny poziom kwalifikowalności poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy wynosi 80%

Szkolenie obejmuje:

15h zajęć teoretycznych (wykład) + 15h zajęć praktycznych (ćwiczenia) + 1h walidacji = 31h

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 31

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 31 Wprowadzenie do szkolenia: cele, zasady, oczekiwania uczestników	Marta Głowacka	09-10-2025	08:00	08:45	00:45
2 z 31 Elastyczność jako kluczowa kompetencja handlowca XXI wieku	Marta Głowacka	09-10-2025	08:45	09:30	00:45
3 z 31 Analiza zmian rynkowych – co wpływa na potrzebę elastyczności?	Marta Głowacka	09-10-2025	09:30	10:15	00:45
4 z 31 Adaptacyjność vs. sztywność – analiza własnych postaw i stylów działania	Marta Głowacka	09-10-2025	10:15	11:00	00:45
5 z 31 Przerwa	Marta Głowacka	09-10-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 31 Ćwiczenia: Studium przypadków – jak zmienić podejście do klienta w trudnych warunkach	Marta Głowacka	09-10-2025	11:15	12:00	00:45
7 z 31 Elastyczne techniki sprzedaży – jak dobrać strategię do sytuacji	Marta Głowacka	09-10-2025	12:00	12:45	00:45
8 z 31 Omówienie narzędzi wspierających elastyczność	Marta Głowacka	09-10-2025	12:45	14:00	01:15
9 z 31 Znaczenie relacji w procesie sprzedażowym – psychologia zaufania	Marta Głowacka	10-10-2025	08:00	08:45	00:45
10 z 31 techniki budowania długofalowych relacji z klientem	Marta Głowacka	10-10-2025	08:45	09:30	00:45
11 z 31 Komunikacja relacyjna: aktywne słuchanie, empatia, dopasowanie stylu	Marta Głowacka	10-10-2025	09:30	10:15	00:45
12 z 31 Ćwiczenia: Asertywność w relacjach sprzedażowych – scenki i analiza	Marta Głowacka	10-10-2025	10:15	11:00	00:45
13 z 31 Przerwa	Marta Głowacka	10-10-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 31 Personalizacja oferty jako forma pogłębiania relacji	Marta Głowacka	10-10-2025	11:15	12:00	00:45
15 z 31 Zarządzanie relacjami po sprzedaży – follow-up, lojalność, obsługa posprzedażowa	Marta Głowacka	10-10-2025	12:00	12:45	00:45
16 z 31 Praca na case study – przykłady relacyjnego podejścia do klientów	Marta Głowacka	10-10-2025	12:45	14:00	01:15
17 z 31 Stres w sprzedaży – źródła, mechanizmy, konsekwencje	Marta Głowacka	13-10-2025	08:00	09:30	01:30
18 z 31 Strategie radzenia sobie z porażkami i odrzuceniem	Marta Głowacka	13-10-2025	09:30	10:15	00:45
19 z 31 Motywacja wewnętrzna – jak ją pielęgnować w trudnych momentach	Marta Głowacka	13-10-2025	10:15	11:00	00:45
20 z 31 Przerwa	Marta Głowacka	13-10-2025	11:00	11:15	00:15
21 z 31 Ćwiczenia: Techniki samoregulacji i wzmacniania odporności (oddech, fokus, dialog wewnętrzny)	Marta Głowacka	13-10-2025	11:15	12:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 31 Praca w zespole a odporność – jak wspierać i korzystać z grupy	Marta Głowacka	13-10-2025	12:00	12:45	00:45
23 z 31 Praca nad postawą: pozytywność, elastyczność poznawcza, samoświadomość	Marta Głowacka	13-10-2025	12:45	13:30	00:45
24 z 31 Dziennik sprzedażowy jako narzędzie samorozwoju	Marta Głowacka	13-10-2025	13:30	14:00	00:30
25 z 31 Model elastycznego i odpornego sprzedawcy	Marta Głowacka	15-10-2025	08:00	09:30	01:30
26 z 31 Symulacje: trudne rozmowy z klientem, reakcje na obiekcje, budowanie zaufania	Marta Głowacka	15-10-2025	09:30	10:15	00:45
27 z 31 Wdrażanie relacyjnych strategii w środowisku pracy – plan działania	Marta Głowacka	15-10-2025	10:15	11:00	00:45
28 z 31 Przerwa	Marta Głowacka	15-10-2025	11:00	11:15	00:15
29 z 31 Mapa zasobów osobistych – analiza mocnych stron uczestników	Marta Głowacka	15-10-2025	11:15	12:00	00:45
30 z 31 Podsumowanie i wnioski	Marta Głowacka	15-10-2025	12:00	12:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
31 z 31 Test wiedzy. Walidacja	-	15-10-2025	12:45	13:30	00:45

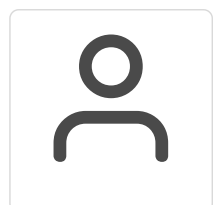
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 100,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	164,52 PLN
Koszt osobogodziny netto	164,52 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Głowacka

Dwukrotnie ukończyła studia magisterskie na Uniwersytecie Śląskim. Właścicielka firmy tłumaczeniowo-szkoleniowej, specjalizującej się w tłumaczeniach ustnych i pisemnych (EN-PL-EN), szkoleniach, coachingach oraz warsztatach rozwoju osobistego. Akredytowany coach ACC ICF oraz certyfikowany trener CFC i Noble Manhattan Coaching. Posiada ponad 30 ukończonych szkoleń z zakresu motywacji, zarządzania stresem, work-life balance, komunikacji, zarządzania oraz obsługi nowoczesnych narzędzi informatycznych. Ma ponad 120 godz. doświadczenia w prowadzeniu szkoleń dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia, obejmujących przygotowanie organizacji do wyzwań rynku pracy, zrównoważone zarządzanie potencjałem pracowników, zarządzanie zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku pracy oraz rozwój kompetencji przywódczych, komunikacji i asertywności. Specjalizuje się w prowadzeniu warsztatów oraz sesji coachingowych, wspierających rozwój zawodowy i osobisty. Doświadczenie zdobywała również w sektorze handlowym jako doradca handlowy i specjalista ds. pozyskiwania klientów. Jest osobą otwartą, elastyczną i samodzielną, z umiejętnością budowania pozytywnych relacji i efektywnej pracy zespołowej. Kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe zdobyła nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma niezbędne materiały w formie papierowej.

Informacje dodatkowe

Ujęte godziny szkolenia są godzinami dydaktycznymi i tj. godzina = 45 minut. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz zaliczenia zajęć w formie uzyskania 80% punktów z testu wiedzy oraz zaliczenie analizy dowodów i deklaracji. Dokument potwierdza, że zostały zastosowane rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. tzn. osoba prowadząca usługę, nie dokonuje weryfikacji efektów uczenia się uczestników usługi. Przyjęta metoda walidacji - test teoretyczny w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarze wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne.

Przebieg walidacji: walidator jest obecny w trakcie walidacji. Weryfikuje testy w trakcie procesu walidacji w trakcie trwania ostatniego modułu szkolenia. Walidator jest autorem testu. Wyniki walidacji Uczestnicy poznają na koniec procesu walidacji

Warunki techniczne

Walidacja szkolenia zostanie przeprowadzona za pośrednictwem platformy ZOOM.

Warunki techniczne

- urządzenie przenośne/mobilne lub stacjonarne (komputer/laptop/tablet) z kamerą, mikrofonem i głośnikami;
- procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy) lub Core i5 Kaby Lake; min. 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej);
- system operacyjny taki jak min. Windows 8 (zalecany Windows 11), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS;
- aktualne wersje przeglądarki np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Brave, Safari, Microsoft Edge, Opera, Internet Explorer, Yandex;
- uczestnik dysponuje łączem sieciowym spełniającym następujące parametry:
- dostęp do internetu o zalecanej szybkości - minimalna prędkość pobierania 2 Mb/s, prędkość wysyłania 512 kb/s;

Uczestnik dysponuje niezbędnym oprogramowaniem umożliwiającym dostęp do prezentowanych treści i materiałów;

Program darmowy.

Link do programu: <https://zoom.us/support/download>

Link będzie wysłany uczestnikom drogą mailową dwa dni przed rozpoczęciem usługi. Ważność linku obejmuje czas usługi.

Podczas realizacji usługi rozwojowej zostaną uwzględnione potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027

Kontakt



Alan Błażejczyk

E-mail a.blazejczyk@zetom.eu

Telefon (+48) 734 179 197