



Inteligencja Emocjonalna w procesie sprzedaży - warsztat dla handlowców.

Numer usługi 2025/09/04/162362/2984477

2 952,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

210,86 PLN brutto/h

171,43 PLN netto/h

TOWARDS
DEVELOPMENTSPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 27.10.2025 do 28.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników działu sprzedaży, którzy na co dzień budują relacje z klientami i odpowiadają za realizację celów handlowych. Grupa docelowa obejmuje zarówno początkujących, jak i doświadczonych handlowców, którzy chcą zwiększyć swoją skuteczność poprzez rozwój inteligencji emocjonalnej i umiejętności komunikacyjnych. Uczestnicy nauczą się lepiej rozpoznawać emocje własne i klientów, skutecznie reagować w trudnych sytuacjach oraz budować trwałe, oparte na zaufaniu relacje biznesowe. Szkolenie jest szczególnie wartościowe dla osób, które chcą wzmacniać motywację wewnętrzną oraz rozwijać umiejętności empatycznego słuchania i asertywnej komunikacji.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

17-10-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

14

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

Usługa "Inteligencja Emocjonalna w procesie sprzedaży - warsztat dla handlowców" przygotowuje do skutecznego wykorzystywania inteligencji emocjonalnej w pracy handlowca. Uczestnik stosuje poznane narzędzia do rozwijania umiejętności komunikacyjnych oraz budowania trwałych relacji biznesowych. Rozpoznaje emocje własne oraz klientów, świadomie zarządza emocjami w kontaktach.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wykorzystuje inteligencję emocjonalną.	Uczestnik podaje poprawną definicję inteligencji emocjonalnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wskazuje podstawowe komponenty inteligencji emocjonalnej.	Wywiad swobodny
	Uczestnik rozróżnia inteligencję emocjonalną od inteligencji poznawczej.	Wywiad swobodny
	Przytacza przykłady zastosowania inteligencji emocjonalnej w sprzedaży i obsłudze klienta.	Wywiad swobodny
Uczestnik charakteryzuje pojęcie samoświadomości i przekonań w sprzedaży. Uczestnik komunikuje się w sposób empatyczny i rozpoznaje potrzeby klientów.	Uczestnik analizuje wyzwania w kontakcie z klientem biznesowym.	Wywiad swobodny
	Uczestnik diagnozuje własne przekonania na temat sprzedaży i klientów.	Wywiad swobodny
	Uczestnik wymienia emocje, które najczęściej pojawiają się w jego pracy.	Wywiad swobodny
	Uczestnik wskazuje i omawia pojęcie empatii oraz wie jak ją rozwijać.	Wywiad swobodny
	Uczestnik wskazuje zasady dotyczące budowania relacji z klientem.	Wywiad swobodny
	Uczestnik rozpoznaje typy klientów i potrafi dopasowywać do nich przekaz.	Wywiad swobodny
	Uczestnik tworzy mapę dla wybranych grup klientów.	Wywiad swobodny
	Uczestnik podaje przykłady jak empatia wpływa na relację z klientami.	Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zarządza trudnymi emocjami klientów w kontaktach biznesowych.	Uczestnik dobiera techniki radzenia sobie z emocjami odpowiednio do sytuacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik kontroluje emocje swoje i klientów w sytuacjach kryzysowych.	Wywiad swobodny
	Uczestnik wykorzystuje model działania w konfliktach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje techniki asertywnej komunikacji w kontaktach z klientami.	Uczestnik rozróżnia uległość a asertywność.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik tworzy jasne komunikaty w sytuacjach trudnych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik stawia granice w kontaktach biznesowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik charakteryzuje pojęcie asertywności.	Wywiad swobodny
Uczestnik diagnozuje i interpretuje swój poziom inteligencji emocjonalnej w kontekście pracy handlowca. Uczestnik rozwija motywację wewnętrzną, wspierającą długotrwały rozwój zawodowy.	Uczestnik wskazuje mocne strony i obszary wymagające rozwoju.	Wywiad swobodny
	Uczestnik rozpoznaje własne reakcje emocjonalne.	Wywiad swobodny
	Uczestnik proponuje sposoby wzmacniania kompetencji inteligencji emocjonalnej.	Wywiad swobodny
	Uczestnik wskazuje różnice pomiędzy motywacją wewnętrzną a zewnętrzną.	Deбата swobodna
	Uczestnik analizuje jakie czynniki osobiście go mobilizują w pracy handlowca.	Wywiad swobodny
	Uczestnik podaje własne sposoby wzmacniania motywacji wewnętrznej.	Wywiad swobodny

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

Moduł 1 - Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej

- Czym jest inteligencja emocjonalna (IE)?
- Znaczenie IE w sprzedaży i obsłudze klienta.
- Kluczowe komponenty IE: samoświadomość, samoregulacja, empatia, motywacja, umiejętności społeczne.

Zajęcia są interaktywne i wprowadzają w świat inteligencji emocjonalnej. Uczestnicy poznają jej znaczenie w sprzedaży i obsłudze klienta oraz dowiedzą się, jakie kompetencje emocjonalne mogą wspierać ich w codziennej pracy

Moduł 2 - Diagnoza inteligencji emocjonalnej

- Wykonanie testu IE, interpretacja wyników (grupowo).
- Wpływ wyników na pracę handlowca - mocne strony i wyzwania.
- Refleksja nad własnymi reakcjami emocjonalnymi.

Zajęcia mają charakter warsztatowy i oparte są na praktycznej analizie wyników testu IE. Uczestnicy odkryją swoje mocne strony, zidentyfikują obszary wymagające rozwoju i nauczą się lepiej rozumieć własne reakcje emocjonalne w sytuacjach zawodowych.

Moduł 3 - Samoświadomość i przekonania w sprzedaży

- Rozpoznawanie emocji i ich źródeł.
- Diagnoza własnych przekonań nt. sprzedaży i klientów.
- Ćwiczenia: dziennik emocji, analiza wyzwań w kontakcie z klientem.

Zajęcia skupiają się na pracy własnej uczestników. Dzięki ćwiczeniom i refleksji nad emocjami oraz przekonaniami związanymi ze sprzedażą, uczestnicy nauczą się świadomie rozpoznawać czynniki wpływające na ich zachowanie w kontakcie z klientem.

Moduł 4 - Empatyczne słuchanie i rozpoznawanie potrzeb klienta

- Czym jest empatia i jak ją rozwijać?
- Ćwiczenia aktywnego słuchania.
- Jak zbudować relację z klientem opartą na zaufaniu i zrozumieniu?
- Tworzenie mapy empatii klienta - praca w podgrupach.
- Rozpoznawanie typów klientów i dopasowanie przekazu.

Zajęcia są praktyczne i oparte na ćwiczeniach komunikacyjnych. Uczestnicy rozwiną umiejętność empatycznego słuchania, nauczą się trafniej rozpoznawać potrzeby klientów oraz budować relacje oparte na zaufaniu i zrozumieniu.

Moduł 5 - Regulacja emocji i radzenie sobie w trudnych sytuacjach

- Techniki radzenia sobie z napięciem i stresem.
- Kontrola emocji w sytuacjach odmowy, reklamacji, presji sprzedażowej.
- Model działania w sytuacji konfliktu - ćwiczenia praktyczne.

Zajęcia mają charakter treningu umiejętności. Uczestnicy poznają techniki radzenia sobie ze stresem, nauczą się panować nad emocjami w sytuacjach konfliktowych i będą ćwiczyć konstruktywne sposoby reagowania na trudne zachowania klientów.

Moduł 6 - Asertywność w sprzedaży

- Różnica między asertywnością a agresją lub uległością.
- Komunikaty „JA”, obrona granic, mówienie „nie” klientowi.
- Symulacje rozmów sprzedażowych z zastosowaniem IE i asertywności.

Zajęcia oparte są na symulacjach rozmów i ćwiczeniach komunikacyjnych. Uczestnicy przećwiczą techniki asertywnego wyrażania swoich potrzeb, stawiania granic oraz mówienia „nie” klientowi w sposób profesjonalny i budujący relację.

Moduł 7 - Motywacja wewnętrzna i plan rozwoju

- Identyfikacja indywidualnych źródeł motywacji.
- Rola automotywacji i samodyscypliny w sprzedaży.
- Budowanie indywidualnego planu rozwoju (cel – działanie – nawyk).

Zajęcia są nastawione na wymianę doświadczeń. Uczestnicy wyjdą z modułu z konkretnymi pomysłami na to, jak utrzymać motywację - swoją i zespołu - w codziennej pracy, także wtedy, gdy pojawiają się wyzwania.

Zajęcia mają formę interaktywnych warsztatów, w których teoria łączy się z praktyką. Uczestnicy krok po kroku nauczą się rozpoznawać własne emocje, lepiej zrozumieją potrzeby klientów i dowiedzą się jak świadomie reagować w trudnych sytuacjach. Po zakończeniu modułów wyjdą z konkretnymi narzędziami i strategiami wspierającymi sprzedaż, budowanie relacji oraz rozwój osobisty i zawodowy.

Forma realizacji szkolenia

Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Uczestnicy mogą brać udział w zajęciach z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia w podgrupach oraz chat umożliwiają aktywną wymianę doświadczeń i bieżącą komunikację z trenerem oraz innymi uczestnikami.

Godziny realizacji szkolenia

Szkolenie obejmuje 14 godzin dydaktycznych, realizowanych w ciągu dwóch dni (po 7 godzin dziennie). W tym czasie uwzględnione są przerwy:

- przerwa kawowa – 15 minut,
- przerwa obiadowa – 30 minut (każdego dnia).

Harmonogram szkolenia

Szkolenie realizowane jest w trybie dziennym w godzinach 9:00-16:00, z przerwą kawową i obiadową. Istnieje możliwość dostosowania szczegółowego harmonogramu do potrzeb uczestników - tak, aby zapewnić jak największy komfort nauki i aktywnego udziału.

Metody pracy

Zajęcia prowadzone są metodą warsztatową, z naciskiem na aktywne ćwiczenia, pracę w grupach, dyskusje na żywo i symulacje sytuacji sprzedażowych. W trakcie szkolenia wykorzystywane są również narzędzia multimedialne i współdzielenie ekranu, co ułatwia praktyczne stosowanie omawianych koncepcji.

Dostępność szkolenia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników w obsłudze platformy szkoleniowej oraz dostępie do materiałów. Szkolenie prowadzone jest w elastycznej formie, z możliwością dostosowania tempa pracy. Organizowane są także sesje pytań i odpowiedzi (Q&A), w których uczestnicy mogą zadawać pytania ustnie lub na czacie - co jest szczególnie pomocne dla osób mających trudności z komunikacją werbalną.

Doświadczeni prowadzący

Szkolenie prowadzi ekspert z wieloletnim doświadczeniem w sprzedaży i rozwijaniu kompetencji miękkich. Uczestnicy otrzymują nie tylko wiedzę teoretyczną, ale przede wszystkim praktyczne narzędzia i wskazówki, które mogą wykorzystać w swojej codziennej pracy.

Certyfikat ukończenia

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy otrzymują certyfikat potwierdzający udział w kursie, wydany na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. poz. 2175).

Weryfikacja efektów uczenia się

Weryfikacja efektów uczenia się odbywa się poprzez aktywny udział uczestników w ćwiczeniach warsztatowych, analizę studiów przypadków, krótkie symulacje rozmów sprzedażowych oraz refleksję własną. Dzięki temu możliwa jest ocena, czy uczestnicy potrafią wykorzystać zdobytą wiedzę i umiejętności w praktyce zawodowej.

Adresaci szkolenia

Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników działu sprzedaży – zarówno początkujących, jak i doświadczonych handlowców – którzy chcą zwiększyć swoją skuteczność dzięki rozwijaniu inteligencji emocjonalnej i umiejętności komunikacyjnych. Uczestnicy nauczą się lepiej rozpoznawać emocje własne i klientów, reagować w trudnych sytuacjach oraz budować trwałe relacje oparte na zaufaniu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Otwarcie szkolenia, przedstawienie celów.	Karolina Śliwińska	27-10-2025	09:00	09:15	00:15
2 z 20 Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej (IE) w kontekście sprzedaży.	Karolina Śliwińska	27-10-2025	09:15	10:15	01:00
3 z 20 Znaczenie emocji w relacjach sprzedażowych – jak wpływają na decyzje i działania.	Karolina Śliwińska	27-10-2025	10:15	11:00	00:45
4 z 20 Przerwa kawowa.	Karolina Śliwińska	27-10-2025	11:00	11:15	00:15
5 z 20 Diagnoza IE – test kompetencji emocjonalnych (samoświadomość, kontrola, empatia).	Karolina Śliwińska	27-10-2025	11:15	12:15	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 20 Analiza wyników testu – interpretacja, co wynik mówi o mojej pracy jako handlowca.	Karolina Śliwińska	27-10-2025	12:15	13:15	01:00
7 z 20 Przerwa obiadowa.	Karolina Śliwińska	27-10-2025	13:15	13:45	00:30
8 z 20 Samoświadomość emocjonalna – ćwiczenia: rozpoznawanie i nazywanie emocji.	Karolina Śliwińska	27-10-2025	13:45	14:45	01:00
9 z 20 Jak przekonania wpływają na emocje – praca z ograniczającymi schematami.	Karolina Śliwińska	27-10-2025	14:45	15:45	01:00
10 z 20 Podsumowanie dnia – wnioski, zadanie pre-work.	Karolina Śliwińska	27-10-2025	15:45	16:00	00:15
11 z 20 Wprowadzenie do dnia, refleksja z pre-worku, przypomnienie kluczowych zagadnień.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	09:00	09:15	00:15
12 z 20 Empatia w sprzedaży – aktywne i uważne słuchanie klienta, rozpoznawanie potrzeb.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	09:15	10:15	01:00
13 z 20 Mapa empatii klienta – opracowanie mapy dla 3–4 grup klientów.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	10:15	11:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 20 Przerwa kawowa.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	11:00	11:15	00:15
15 z 20 Samoregulacja emocji – techniki radzenia sobie z trudnym klientem i stresem.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	11:15	12:15	01:00
16 z 20 Zarządzanie emocjami po porażce sprzedażowej – jak wrócić do motywacji i działania.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	12:15	13:15	01:00
17 z 20 Przerwa obiadowa.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	13:15	13:45	00:30
18 z 20 Umiejętności społeczne i komunikacja asertywna – ćwiczenia rozmów z klientem.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	13:45	14:45	01:00
19 z 20 Motywacja wewnętrzna – co mnie napędza i jak rozwijać trwałe zaangażowanie.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	14:45	15:30	00:45
20 z 20 Walidacja - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie. Zamknięcie szkolenia - podsumowanie, zadanie post-work.	Karolina Śliwińska	28-10-2025	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 952,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	210,86 PLN
Koszt osobogodziny netto	171,43 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karolina Śliwińska

Karolina wspiera firmy w rozwoju, integrując wiedzę psychologiczną z praktycznymi rozwiązaniami biznesowymi. Jej historia zawodowa związana jest z obszarem sprzedaży w największych firmach z sektora FMCG, TSL czy branży szkoleniowej. Od lat współpracuje z kluczowymi klientami na rynku polskim jako konsultant biznesowy i trener. Z wykształcenia psycholog i socjolog. W obszarze psychologii specjalizuje się w neuropsychologii oraz psychologii osobowości oraz zastosowaniu tej wiedzy w biznesie i samorozwoju.

W trakcie prowadzonych zajęć na sali szkoleniowej jej celem jest przekazanie rzetelnej wiedzy dotyczącej praktycznego zastosowania psychologii w codziennej pracy przy wykorzystaniu naukowo zweryfikowanych metod diagnostycznych do oceny potencjału/kompetencji uczestników.

Certyfikowany trener biznesu oraz konsultant narzędzi diagnostycznych DISC3

Trainer&FacylitatorDISC/TEAMS/VALUES i BAI (styl komunikacji, role zespołowe, wartości, wewnętrzne motywacje) oraz narzędzia do pomiaru odporności psychicznej MTQ48plus.

Jest czynnym mediatorem wpisanym na listę mediatorów sądowych. Aktualnie zdobywa uprawnienia psychoterapeuty poznawczo-behawioralnego.

Wykładowca akademicki na Uniwersytecie SWPS na kierunkach psychologia sprzedaży, psychologia społeczna.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały przekazywane uczestnikowi w trakcie usługi

1. Raport z diagnozy inteligencji emocjonalnej (IE)

- Indywidualny wynik testu z interpretacją pięciu kluczowych obszarów IE: samoświadomość, samoregulacja, empatia, motywacja, umiejętności społeczne.
- Komentarz dotyczący wpływu wyniku na styl pracy w sprzedaży i relacje z klientami.
- Wskazówki rozwojowe do dalszej pracy.

2. Zeszyt ćwiczeń uczestnika

- Zadania i arkusze pracy wykorzystywane podczas szkolenia (refleksja, obserwacja emocji, analiza sytuacji sprzedażowych).
- Miejsce na notatki z omawianych modeli i koncepcji (np. model 4 uszu von Thuna, mapa empatii).
- Przykładowe scenariusze rozmów z klientami.

3. Szablon „Mapa empatii klienta”

- Arkusz służący do identyfikowania potrzeb i oczekiwań różnych typów klientów.
- Pomocne narzędzie do pracy indywidualnej i zespołowej w procesie sprzedaży.

4. Checklisty i modele pomocnicze

- Lista emocji i objawów stresu (pomaga rozpoznawać reakcje w czasie rzeczywistym).
- Schematy stylów reakcji emocjonalnych (przykłady „trudnych klientów” i możliwych odpowiedzi).
- Wzory komunikatów asertywnych i empatycznych.

5. Arkusz planowania rozwoju osobistego

- Narzędzie do sformułowania indywidualnych celów rozwojowych i wdrożenia zmian po szkoleniu.
- Obejmuje refleksję nad źródłami motywacji oraz działania do wdrożenia po powrocie do pracy.

6. Zadanie post-work (opcjonalne)

- Instrukcja i arkusz do indywidualnej analizy sytuacji sprzedażowej po zakończeniu szkolenia.
- Ma na celu utrwalenie wiedzy i przeniesienie jej do praktyki zawodowej.

7. Certyfikat ukończenia szkolenia

- Imienny dokument potwierdzający udział, zakres tematyczny i liczbę godzin szkolenia.

Informacje dodatkowe

Godziny realizacji szkolenia

Szkolenie obejmuje 14 godzin dydaktycznych, realizowanych w ciągu dwóch dni (po 7 godzin dziennie). W tym czasie uwzględnione są przerwy:

- przerwa kawowa – 15 minut,
- przerwa obiadowa – 30 minut (każdego dnia).

Warunki techniczne

1. Platforma szkoleniowa

- Preferowana: **Zoom**, alternatywnie: MS Teams lub Google Meet
- Organizator zapewnia link i dostęp z wyprzedzeniem (minimum 48 h przed szkoleniem)

2. Wymagania sprzętowe uczestnika

- **Komputer lub laptop** z kamerą, mikrofonem i głośnikiem (smartfon niewystarczający do pełnego udziału)
- Stabilne łącze internetowe (min. 10 Mb/s)
- Słuchawki z mikrofonem – zalecane dla lepszej jakości dźwięku i komfortu

3. Otoczenie i organizacja pracy

- Ciche, spokojne miejsce do uczestnictwa bez zakłóceń
- Możliwość uczestniczenia z włączoną kamerą (wymagane do ćwiczeń interpersonalnych)
- Dostęp do wydrukowanych materiałów (jeśli wysłane wcześniej) lub drugiego ekranu do ich podglądu w PDF

4. Materiały szkoleniowe

- Wysyłane mailowo min. 2 dni przed szkoleniem w wersji PDF (Workbook, testy, karty ćwiczeń)
- Opcjonalnie: organizator może wysłać wersję drukowaną, jeśli uzgodnione wcześniej

Kontakt



Karolina Śliwińska

E-mail karola.sliwinska.01@gmail.com

Telefon (+48) 600 982 556