



COCONUT SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

1 002 oceny

Komunikacja, Sprzedaż i Obsługa Klienta – Skuteczność w Nowej Rzeczywistości

Numer usługi 2025/09/10/115852/2999404

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 22 h

📅 16.10.2025 do 17.10.2025

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

139,77 PLN brutto/h

113,64 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	• Pracownicy na różnych szczeblach organizacyjnych • Menedżerowie i liderzy zespołów • Specjaliści i pracownicy wiedzy • Pracownicy działów sprzedaży, marketingu i obsługi klienta • Przedsiębiorcy i właściciele firm • Osoby chcące zwiększyć swoją produktywność
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	15-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	22
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego i skutecznego zarządzania zespołem poprzez rozwój kluczowych kompetencji menedżerskich, takich jak przewodzenie, delegowanie zadań, budowanie potencjału organizacji oraz świadome wywieranie wpływu. Uczestnik nabędzie umiejętności w zakresie zarządzania zmianą, komunikacji

menedżerskiej oraz optymalizacji procesów decyzyjnych, co pozwoli mu efektywnie realizować cele biznesowe w dynamicznym i konkurencyjnym środowisku rynkowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Określa zasady profesjonalnej reakcji na obiekcje klienta w trudnych sytuacjach.	wymienia 3 podstawowe zasady reagowania w sytuacjach konfliktowych z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wyjaśnia różnice między kanałami komunikacji w kontakcie z klientem (werbalny, wokalny, wizualny).	Przyporządkowuje przykłady komunikatów do odpowiednich kanałów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki słuchania empatycznego w kontakcie z klientem w sytuacjach trudnych.	rozpoznaje emocje klienta i reaguje adekwatnym komunikatem	Analiza dowodów i deklaracji
Wykorzystuje zasady Komunikacji Nieantagonizującej w sytuacjach sprzedażowych i obsługowych.	buduje wypowiedzi zgodne z zasadą „miętko do ludzi, twardo do problemu”.	Analiza dowodów i deklaracji
Buduje relacje oparte na zaufaniu z klientem w oparciu o zasady asertywności i empatii.	stosuje technikę „parafrazy” i „odzwierciedlania emocji”,	Analiza dowodów i deklaracji
Podejmuje działania proaktywne w kontaktach z klientami, przewidując i minimalizując ryzyko obiekcji	inicjuje propozycje rozwiązań jeszcze przed zgłoszeniem problemu przez klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

1. PSYCHOLOGIA KONTAKTU Z KLIENTEM W TRUDNYCH SYTUACJACH

- a. Rozumienie procesu psychologicznego działającego w sytuacji wystąpienia obiekcji zakupowych i innych trudnych sytuacji z klientem.
- b. Trudne sytuacje/obiekcje jako szansa na pozyskanie klienta i zbudowanie jego zaufania.
- c. Budowa mózgu człowieka i jej wpływ na komunikację (mózg pierwotny i mózg racjonalny).
- d. Zasady reagowania w sposób profesjonalny na trudne sytuacje i obiekcje klienta (klient agresywny, roszczeniowy, narzekający).
- e. Asertywność w kontaktach z trudnym klientem - stosowanie zasady „Miętko do ludzi, twardo do problemu”.

2. SKUTECZNA KOMUNIKACJA WERBALNA I NIEWERBALNA W KONTAKTACH Z KLIENTEM

- a. Kanały komunikacji (werbalny, wokalny, wizualny)
- b. Pięć poziomów słuchania
- c. Słuchanie aktywne
- d. Słuchanie empatyczne i jego poziomy:
 - i. Merytoryczny
 - ii. Emocjonalny
- e. Cztery płaszczyzny przekazu w komunikacji oraz ich stosowanie
 - iii. Płaszczyzna autoprezentacji nadawcy
 - iv. Płaszczyzna intencji
 - v. Płaszczyzna relacji
 - vi. Płaszczyzna rzeczowa

3. ZASADY PROFESJONALNEJ SPRZEDAŻY I OBSŁUGI KLIENTA

- a. Kluczowe kompetencje profesjonalnego sprzedawcy/osoby obsługującej klientów.
- b. Jak powinna być mierzona skuteczność sprzedawcy ($S = \text{Klient powracający} + \text{Klient polecający}$).
- c. Maksymalizacja potencjału zakupowego klienta - „Wartość życia klienta” (Life Value of a Customer).
- d. Jak budować zaufanie klienta, aby powracał i polecał? Filary, na których buduje się zaufanie klienta.
- e. Proaktywność Sprzedawcy – stosowanie Taktyki Ubiegania w przypadku obiekcji zakupowych i innych trudnych sytuacji z klientami.
- f. Co dla klienta jest najważniejsze i najbardziej widoczne w kontakcie ze sprzedawcą/osobą z działu obsługi klienta.

g. Co jest ważniejsze w kontakcie z klientem - przekaz merytoryczny czy forma przekazu?

h. Czy klient ma zawsze rację?

i. Co najbardziej denerwuje klientów? Szkodliwe postawy i zwroty.

vii.

DZIEŃ 2

4. BUDOWANIE PRZEWAGI KONKURENCYJNEJ FIRMY W „NOWEJ NORMALNOŚCI” RYNKOWEJ

a. Zmiany, jakie nastąpiły w ostatnich latach na rynku polskim jak i globalnym oraz w

środowisku biznesowym (czynniki PESTEL) oraz zagrożenia z tym związane dla firm.

b. Konieczność zmiany paradygmatu w postrzeganiu jakie kompetencje są niezbędne, aby skutecznie konkurować w obliczu dokonujących się zmian rynkowych.

c. „Przestań sprzedawać! Powoduj, aby klient chciał kupić!” – rozumienia na czym polega najczęstszy błąd sprzedawców („pułapka prezentacyjna”).

d. Czy Twoja firma „cierpi na przeciętność?” – Czym jest Pozycjonowanie firmy na rynku.

e. Budowanie najważniejszego wyróżnika rynkowego firmy w dobie wysokiej konkurencji w oparciu o stosowanie Sprzedaży Transformacyjnej i rozumienie czym jest tzw. Końcowa satysfakcja klienta.

f. Budowanie konkurencyjności firmy w oparciu o Cztery podstawowe poziomy potrzeb/pragnień klienta.

g. Różnica pomiędzy Propozycją Wartości a Unikalną Propozycją Wartości - Czy Twoja firma wyróżnia się na tle konkurencji? Co sprawia, że Klienci korzystają z usług Twojej firmy?

h. Dlaczego posiadanie Unikalnej Propozycji Wartości jest niewystarczające - Aktywnie Pozycjonowanie przewag konkurencyjnych firmy.

5. BUDOWANIE SKUTECZNIE DZIAŁAJĄCEGO PROCESU SPRZEDAŻY W FIRMIE W OPARCIU O SYSTEMOWE NARZĘDZIA STOSOWANE NA RYNKACH WYSOKIEJ KONKURENCJI.

a. Poznanie nowoczesnych narzędzi Modelu Sprzedaży IV Generacji™ oraz jej elementów składowych: Sprzedaży Transformacyjnej, 5-etapowego Procesu Sprzedaży™, Komunikacji Nieantagonizującej™, Algorytmów Sprzedaży i Obsługi Klienta, Planowania działań sprzedażowych w oparciu o zasady Myślenia i Działania Systemowego (MiDS).

b. Zasady stosowania Komunikacji Nieantagonizującej jako strategii reagowania na obiekcje klienta i trudne sytuacje sprzedażowe oraz sytuacje związane z obsługą klienta.

c. Poznanie zasad stosowania mechanizmu Komunikacji Nieantagonizującej i jej kluczowego elementu - Mechanizmu Akceptacji™ jako systemowego narzędzia do właściwej reakcji zwłaszcza na obiekcje zakupowe i inne trudne sytuacje z klientami.

d. Budowanie i stosowanie Algorytmów Sprzedaży i Obsługi Klienta do uzyskania wyraźnej przewagi nad konkurencją.

Informacje:

- Po zrealizowanym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat o ukończeniu usługi. Warunkiem uzyskania certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz zaliczenia zajęć w formie uzyskania wyniku pozytywnego min 80% punktów z testu oraz pozytywny wynik z formy walidacji w postaci wywiadu swobodnego.
- Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych tj. za godzinę usługi szkoleniowej rozumie się 45 minut
- Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzony przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora liście obecności
- Uczestnicy usługi nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem / stażem aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej
- Walidacja wlicza się w czas trwania usługi
- Trener dostosowuje przerwy do potrzeb uczestników (max. 10 min.) i **odpowiednio wydłuża zajęcia**. Przerwy nie są wpisane w harmonogram szkolenia i nie stanowią kosztów kwalifikowalnych.
- Przyjęte metody walidacji w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarze wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne.
- Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie.
 - Usługa zawiera 8h teorii , 14h praktyki

Szkolenie będzie realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności tj:

- Dyskusja panelowa
- Metoda symulacyjna
- Metoda projektów
- Rozmowa kierowana

Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.

Warunki organizacyjne:

- Nowoczesny sprzęt audiowizualny,
- Ergonomiczne wyposażenie sali: Dostęp do stołów ustawionych w układzie sprzyjającym pracy zespołowej oraz wygodnych krzeseł zapewniających komfort podczas dłuższych sesji.
- W sali szkoleniowej będą dostępne długopisy, ołówki, notatniki oraz flipcharty. Flipcharty z zestawami markerów zostaną przeznaczone do wspólnej pracy grupowej, co ułatwi wizualizację pomysłów, tworzenie notatek w czasie rzeczywistym oraz angażowanie uczestników w praktyczne ćwiczenia.

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	3 075,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	139,77 PLN
Koszt osobogodziny netto	113,64 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Zambrzycki

Przedsiębiorca, doradca i trener biznesu. 25-letnie doświadczenie w pracy na stanowiskach kierowniczych i prowadzeniu własnej działalności biznesowej w U.S.A., oraz od 2010 w Polsce. Jako absolwent prestiżowej Szkoły Biznesu Loyola University Chicago oraz University of Illinois Institute for Entrepreneurial Studies, łączy solidne podstawy akademickie z praktycznym doświadczeniem zdobytym w dynamicznych środowiskach biznesowych. Zarządzał międzynarodowymi projektami i był odpowiedzialny za rozwój strategii biznesowej w korporacjach o globalnym zasięgu. Jego doświadczenie obejmuje także prowadzenie własnej działalności, gdzie wprowadzał innowacyjne rozwiązania i optymalizował procesy operacyjne, co zaowocowało znacznymi sukcesami rynkowymi. Był wykładowcą kursu Zarządzania Międzynarodowego w programie MBA w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu, a także prowadzący programy certyfikacyjne dla Departamentu Zdrowia Publicznego stanu Illinois oraz Chicago. Regularnie prowadzi warsztaty i seminaria, gdzie dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem z profesjonalistami z różnych branż. Jego podejście do zarządzania czasem, priorytetyzacji zadań i rozwijania efektywnych strategii przyczynia się do znaczących usprawnień w działaniu organizacji, które wspiera. Posiada ponad 120 - godzinne doświadczenie zawodowe i kwalifikacje związane z tematyką usługi zdobyte nie wcześniej niż 5 lat liczone przed datą rozpoczęcia realizacji usługi rozwojowej.

Informacje dodatkowe

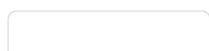
Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy

Adres

ul. Frezjowa 24
60-175 Poznań
woj. wielkopolskie

Kontakt



Dawid Czechowicz



E-mail d.czechowicz@coconutagency.pl

Telefon (+48) 505 504 478