

**Akademia Sprzedaży i Obsługi Klienta**

Numer usługi 2025/10/28/137673/3110150

1 440,00 PLN brutto

1 440,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

FUNDACJA
ROZWOJU
KOMPETENCJI I
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚCI PROAKTYWNI

★★★★★ 4,6 / 5

213 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 09.12.2025 do 08.01.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikatory projektów	Małopolski Pociąg do kariery
Grupa docelowa usługi	Do udziału w szkoleniu zapraszamy sprzedawców, przedstawicieli handlowych, doradców klienta oraz wszystkich tych, którzy na co dzień mają bezpośredni kontakt z klientem.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	05-12-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do efektywnej sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta poprzez zdobycie wiedzy o technikach sprzedaży oraz prowadzenia rozmowy z uwzględnieniem potrzeb klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
WIEDZA: Uczestnik po udziale w szkoleniu: • rozróżnia skuteczne i sprawdzone techniki oraz zasady, niezbędne w pracy sprzedawcy, przedstawiciela handlowego, czy osoby obsługującej klientów, • charakteryzuje techniki prowadzenia profesjonalnej rozmowy handlowej zmierzającej do skutecznej finalizacji, • charakteryzuje różne typy klientów i dostosowane do nich techniki sprzedażowe, • charakteryzuje procesy sprzedażowe i procesy profesjonalnej obsługi klienta, • rozróżnia techniki radzenia sobie z obiekcjami.	Uczestnik: - charakteryzuje skuteczne techniki sprzedaży, - uzasadnia przyporządkowanie techniki do konkretnej sytuacji zawodowej, - rozróżnia techniki finalizacji rozmowy sprzedażowej i uzasadnia zastosowanie wybranej, - charakteryzuje typy klientów i uzasadnia ich wybór w konkretnym case study, - rozróżnia główne etapy procesu sprzedażowego i wskazuje ich znaczenie, - uzasadnia zastosowanie odpowiedniej techniki do przytoczonej obiekcji klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
UMIEJĘTNOŚCI: Uczestnik po udziale w szkoleniu: • projektuje rozmowę z klientem tak, aby w naturalny sposób zmierzała do finalizacji sprzedaży, • rozróżnia różnorakie typy klientów oraz potrafi dostosować sposób komunikacji do zdiagnozowanego typu klienta, • identyfikuje potrzeby klienta.	Uczestnik: - projektuje scenariusz rozmowy zawierający wszystkie etapy (np. otwarcie, rozpoznanie potrzeb, prezentacja, zamknięcie), - charakteryzuje typy klientów na podstawie case study - projektuje pytania diagnozujące dostosowane do opisanej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Uczestnik po udziale w szkoleniu: • projektuje efektywną komunikację z innymi oraz wywiera wpływ na innych, aby osiągnąć zamierzone cele.	Uczestnik: - uzasadnia wykorzystanie elementów wpływu (np. język korzyści, argumentację, budowanie relacji) - projektuje efektywne scenariusze rozmowy w przytoczonych case study.	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

Do udziału w szkoleniu zapraszamy sprzedawców, przedstawicieli handlowych, doradców klienta oraz wszystkich tych, którzy na co dzień mają bezpośredni kontakt z klientem

1. Znaczenie sprzedaży

- Omówienie roli sprzedaży jako kluczowego elementu sukcesu firmy
- Analiza wpływu skutecznej sprzedaży na wyniki finansowe oraz rozwój przedsiębiorstwa

2. Rola sprzedawcy

- Rola sprzedawcy w procesie sprzedaży
- Cechy i kompetencje, które powinien posiadać skuteczny sprzedawca

3. Proces sprzedaży

- Etapy procesu sprzedaży, od pozyskania klienta, przez prezentację oferty, aż po finalizację transakcji i obsługę posprzedażową

4. Psychologia sprzedaży

- Motywacje klienta (Analiza czynników, które wpływają na decyzje zakupowe klientów, zrozumienie motywacji stojących za zakupami)
- Proces podejmowania decyzji zakupowej
- Typy klientów (identyfikacja różnych typów klientów oraz strategii, jakie można zastosować w komunikacji z każdym z nich)

5. Techniki sprzedażowe

- Prezentacja produktu/usługi- Techniki skutecznej prezentacji produktów i usług
- Techniki perswazyjne, które pomagają przekonać klienta do zakupu
- Metody radzenia sobie z obiekcjami klientów- strategie reagowania na obiekcje klientów

6. Komunikacja w sprzedaży i obsłudze klienta

- Techniki aktywnego słuchania
- Efektywna komunikacja werbalna i niewerbalna- znaczenia komunikacji niewerbalnej (mowa ciała, gesty, mimika) oraz technik skutecznego przekazywania informacji
- Budowanie relacji z klientem- Strategie i techniki budowania długotrwałych, pozytywnych relacji z klientami
- Rola zaufania i empatii

7. Obsługa klienta na najwyższym poziomie

- Standardy obsługi klienta- najlepsze praktyki i standardy obsługi klienta
- Profesjonalna komunikacja z klientem- techniki profesjonalnej komunikacji z klientem

Harmonogram szkolenia uwzględnia godziny dydaktyczne 45 minut oraz przerwy (częstotliwość przerw 15 minut po 2 godzinach zegarowych zajęć).

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	1 440,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Szczepanek

Anna Szczepanek - Certyfikowany trener biznesu, coach i doradca biznesowy. Na swoim koncie ma ponad 7000 godzin pracy doradczej, szkoleniowej i superwizyjnej oraz ponad 3000 godzin pracy coachingowej.

Specjalizuje się w szkoleniach i doradztwie biznesowym z zakresu sprzedaży i obsługi klienta, zarządzania pracownikami oraz wyzwiania potencjału pracowniczego. Skutecznie prowokuje do odkrywania i rezygnacji z utartych schematów myślenia hamujących rozwój i zastąpienia ich twórczym podejściem.

- Na jej koncie jest ponad 7000 godzin pracy szkoleniowej, doradczej i superwizyjnej oraz ponad 3000

godzin coachingu indywidualnego

- Prowadzi szkolenia w sposób ciągły przez okres ostatnich 5 lat:

- sprzedażowe

- menedżerskie

- umiejętności osobistych (m.in. „Współpraca w zespole”; „Efektywność osobista”; „Komunikacja interpersonalna”)

- Doradza m.in. w zakresie sprzedaży, zarządzania pracownikami i wyzwiania potencjału pracowniczego (optymalizacja wykorzystania posiadanych zasobów)

- Prowadzi Assessment i Development Center pod kątem selekcji i doboru oraz awansu pracowników

- Projektuje autorskie programy szkoleniowe

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują skrypt po szkoleniu oraz w zależności od potrzeby materiały elektroniczne (pliki dokumentów przygotowanych w różnych formatach przez prowadzącego szkolenie).

Informacje dodatkowe

Terminy szkolenia mogą zostać zmienione i dopasowane do potrzeb uczestników.

W szkoleniu mogą wziąć udział osoby z projektu Małopolski Pociąg do Kariery, Marr Bony Nowa Perspektywa oraz osoby spoza projektu. Prosimy o kontakt w sprawie szczegółów.

Warunki techniczne

Komputer/urządzenie mobilne z dostępem do Internetu oraz kamera.

Kontakt



Fundacja Proaktywni

E-mail poczta@fundacijaproaktywni.pl

Telefon (+48) 533 442 199