



DMK CONSULTING
DAWID JAWORSKI

★★★★★ 5,0 / 5

2 oceny

Techniki Sprzedaży i Obsługi Klienta – Fundamenty skutecznej sprzedaży (Stopień I)

Numer usługi 2025/11/16/165146/3150448

📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 20.12.2025 do 21.12.2025

3 780,00 PLN brutto

3 780,00 PLN netto

210,00 PLN brutto/h

210,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Grupę docelową szkolenia stanowią osoby rozpoczynające swoją przygodę z branżą sprzedażową lub planujące rozwijać karierę w obszarze handlu i obsługi klienta. To uczestnicy, którzy potrzebują solidnych podstaw, obejmujących pierwsze etapy kontaktu z klientem, podstawowe zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej oraz ogólne zrozumienie procesu sprzedaży.

Program dedykowany jest również przedsiębiorcom prowadzącym mikro i małe firmy, którzy – jako właściciele – często samodzielnie pełnią rolę sprzedawców swoich usług lub produktów i chcą zwiększyć skuteczność działań sprzedażowych, aby podnieść wyniki swojej działalności. Szkolenie jest odpowiednie także dla pracowników takich firm, w tym osób zatrudnionych, które na co dzień mają kontakt z klientami lub wspierają proces sprzedaży. Dzięki temu szkolenie odpowiada na potrzeby zarówno właścicieli, jak i ich zespołów, wspierając rozwój kompetencji w małych organizacjach, gdzie umiejętności sprzedażowe mają kluczowy wpływ na rozwój biznesu.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

19-12-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

18

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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do samodzielnego i pewnego wykonywania zadań w obszarze sprzedaży i obsługi klienta poprzez omówienie kluczowych elementów niezbędnych w pracy handlowca. Uczestnicy nauczą się prowadzić rozmowę sprzedażową — od nawiązania kontaktu i rozpoznania potrzeb, po prezentację oferty i zakończenie rozmowy prowadzące do finalizacji sprzedaży. Szkolenie pozwoli im zdobyć nową wiedzę oraz uporządkować i utrwalić posiadane już umiejętności z zakresu sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna i rozumienie podstawowe techniki sprzedaży.	Wskazuje i opisuje podstawowe techniki sprzedaży.	Test teoretyczny
Zna podstawowe etapy procesu sprzedaży.	Wskazuje etapy procesu sprzedaży we właściwej kolejności.	Test teoretyczny
Umie reagować na proste obiekcje klienta.	Proponuje odpowiedź na podstawowe obiekcje typu: „za drogo”, oraz „muszę się zastanowić”.	Test teoretyczny
Zna zasady aktywnego słuchania.	Wskazuje i krótko opisuje co najmniej cztery podstawowe zasady aktywnego słuchania.	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

Wprowadzenie do pracy w sprzedaży

- Moduł otwierający, w którym uczestnicy poznają charakter współczesnej sprzedaży i rolę, jaką pełni
- sprzedawca w kontakcie z klientem.
- Kim jest nowoczesny sprzedawca?
- Kluczowe postawy i nastawienie do klienta.
- Ćwiczenie: krótkie omówienie przykładów dobrych i złych postaw sprzedawcy.

Podstawowy proces sprzedaży

- Uczestnicy poznają prosty, czterostopniowy schemat procesu sprzedaży, który stanowi fundament wykonywania zawodu.
- 4 elementarne etapy: kontakt → potrzeby → oferta → zakończenie rozmowy.
- Jak „poprowadzić klienta” po tych etapach w najprostszej formie.
- Ćwiczenia: analiza krótkich scenek przedstawiających każdy etap.

Pierwszy kontakt z klientem

- Moduł uczy, jak rozpocząć rozmowę sprzedażową w sposób profesjonalny i naturalny.
- Powitanie, przedstawienie się, budowanie pierwszego wrażenia.
- Podstawy komunikacji: ton głosu, tempo mówienia, jasność wypowiedzi.
- Ćwiczenia: odgrywanie krótkich dialogów pierwszego kontaktu.

Badanie potrzeb klienta

- Uczestnicy uczą się, jak odkrywać potrzeby klienta — w sposób prosty i dostosowany do poziomu podstawowego.
- Rola pytań prostych (otwartych i zamkniętych) w rozmowie sprzedażowej.
- Słuchanie – najważniejsze zasady aktywnego słuchania.
- Ćwiczenia: formułowanie pytań i krótkie scenki „rozpoznanie potrzeb”.

Podstawy skutecznej prezentacji oferty

- Uczestnicy dowiedzą się, jak przedstawić ofertę w sposób prosty, zrozumiały i dopasowany do rozmówcy.
- Czym są korzyści (bez omawiania metod typu CZK – na poziomie II).
- Jak opisać produkt „językiem klienta”.
- Najczęstsze błędy początkujących sprzedawców.
- Ćwiczenia: krótkie prezentacje produktu w parach.

DZIEŃ 2

Podstawy profesjonalnej obsługi klienta

- Moduł obejmuje fundamentalne zagadnienia związane z obsługą klienta, kluczowe dla początkujących sprzedawców i osób na co dzień pracujących z klientem.
- Rola postawy, kultury osobistej i proaktywnego podejścia w kontakcie z klientem.
- Znaczenie jakości obsługi jako czynnika wpływającego na decyzje zakupowe i ogólne doświadczenie klienta.

Typowe trudności w rozmowie sprzedażowej i jak sobie z nimi radzić

- Najczęściej spotykane wyzwania pojawiające się w rozmowie z klientem, ich główne przyczyny oraz podstawowe sposoby reagowania w takich sytuacjach.
- Przyczyny zachowań takich jak brak decyzji, brak reakcji czy nadmierna pewność siebie.
- Proste metody utrzymania kontroli nad rozmową i prowadzenia jej mimo barier.
- Ćwiczenia praktyczne: mini-scenki z omówieniem strategii postępowania.

Podstawowe techniki reagowania na podstawowe obiekcje

- Jak odpowiadać na typowe zastrzeżenia: „muszę się zastanowić”, „za drogo”.
- Prosty schemat reagowania: dopytanie → wyjaśnienie → propozycja rozwiązania.
- Ćwiczenia praktyczne: krótkie scenki i ćwiczenia dialogowe oparte na realnych obiekcjach klienta.

Podstawy finalizacji rozmowy

- Jak rozpoznać moment, w którym rozmowa jest gotowa do finalizacji.
- Zasady poprawnego zamknięcia rozmowy sprzedażowej.
- Jak przygotować krótkie, jasne podsumowanie oferty (2–3 zdania).
- Techniki subtelnej zaproszenia klienta do podjęcia decyzji.
- Ćwiczenia praktyczne: odgrywanie scenek finalizujących rozmowę, formułowanie podsumowania
- i zadawanie pytań kończących.

Podstawy komunikacji telefonicznej i e-mailowej z klientem

- Moduł porządkuje zasady komunikacji na odległość, niezbędne w codziennej pracy sprzedażowej.
- Schemat krótkiej, profesjonalnej rozmowy telefonicznej.
- Najważniejsze zasady pisania przejrzystych, poprawnych wiadomości e-mail do klienta.

Walidacja – test

Łączny wymiar szkolenia wynosi 16 godzin dydaktycznych, przy czym 1 godzina dydaktyczna obejmuje 45 minut zajęć.

Czas przeznaczony na przerwy oraz proces walidacji nie jest wliczany do liczby godzin szkoleniowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Wprowadzenie do pracy w sprzedaży	Dawid Jaworski	20-12-2025	09:00	09:45	00:45
2 z 21 Podstawy procesu sprzedaży	Dawid Jaworski	20-12-2025	09:45	11:15	01:30
3 z 21 Przerwa	Dawid Jaworski	20-12-2025	11:15	11:25	00:10
4 z 21 Pierwszy kontakt z klientem – część teoretyczna	Dawid Jaworski	20-12-2025	11:25	12:10	00:45
5 z 21 Pierwszy kontakt z klientem – część praktyczna	Dawid Jaworski	20-12-2025	12:10	12:55	00:45
6 z 21 Przerwa	Dawid Jaworski	20-12-2025	12:55	13:15	00:20
7 z 21 Badanie potrzeb klienta	Dawid Jaworski	20-12-2025	13:15	14:45	01:30
8 z 21 Przerwa	Dawid Jaworski	20-12-2025	14:45	15:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 21 Podstawy skutecznej prezentacji oferty	Dawid Jaworski	20-12-2025	15:00	16:30	01:30
10 z 21 Podstawy profesjonalnej obsługi klienta	Dawid Jaworski	21-12-2025	09:00	10:30	01:30
11 z 21 Przerwa	Dawid Jaworski	21-12-2025	10:30	13:40	03:10
12 z 21 Typowe trudności w rozmowie sprzedażowej i jak sobie z nimi radzić - część teoretyczna	Dawid Jaworski	21-12-2025	10:40	11:25	00:45
13 z 21 Typowe trudności w rozmowie sprzedażowej i jak sobie z nimi radzić - część praktyczna	Dawid Jaworski	21-12-2025	11:25	12:10	00:45
14 z 21 Przerwa	Dawid Jaworski	21-12-2025	12:10	12:30	00:20
15 z 21 Techniki reagowania na podstawowe obiekcje - część teoretyczna	Dawid Jaworski	21-12-2025	12:30	13:15	00:45
16 z 21 Techniki reagowania na podstawowe obiekcje - część praktyczna	Dawid Jaworski	21-12-2025	13:15	14:00	00:45
17 z 21 Przerwa	Dawid Jaworski	21-12-2025	14:00	14:15	00:15
18 z 21 Podstawy finalizacji rozmowy - część teoretyczna	Dawid Jaworski	21-12-2025	14:15	15:00	00:45
19 z 21 Podstawy finalizacji rozmowy - część praktyczna	Dawid Jaworski	21-12-2025	15:00	15:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 21 Podstawy komunikacji telefonicznej i e-mailowej z klientem	Dawid Jaworski	21-12-2025	15:45	16:30	00:45
21 z 21 Walidacja	Dawid Jaworski	21-12-2025	16:30	16:45	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 780,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 780,00 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-consultingowej 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 Specjalnymi Strefami Ekonomicznymi, Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości czy też 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 przekuwanie pomysłów w mierzalne efekty biznesowe.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymują:

- program szkolenia;
- skrypt szkoleniowy
- notatnik i długopis

Warunki uczestnictwa

Osoba pełnoletnia.

Informacje dodatkowe

1 godzina dydaktyczna = 45 minut zajęć.

Czas przeznaczony na przerwy oraz proces walidacji nie jest wliczany do liczby godzin szkoleniowych.

Adres

os. Na Stoku 72H/39

25-437 Kielce

woj. świętokrzyskie

Sala szkoleniowa przystosowana do prowadzenia zajęć indywidualnych jak i grupowych.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Dawid Jaworski

E-mail szkolenia@dmk-consulting.pl

Telefon (+48) 732 672 212