



Profesjonalna obsługa klienta i psychologia sprzedaży: komunikacja, typologia osobowości i organizacja pracy – szkolenie

Numer usługi 2025/11/19/148422/3157449

3 200,00 PLN brutto
3 200,00 PLN netto
100,00 PLN brutto/h
100,00 PLN netto/h

INSTYTUT
"RÓWNOŚĆ I
DOSTĘPNOŚĆ"
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

147 ocen

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 25.11.2025 do 28.11.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do specjalistów ds. sprzedaży, handlowców, doradców klienta oraz osób pracujących w bezpośrednim kontakcie z klientem, które chcą świadomie zwiększyć swój komfort, asertywność i pewność siebie w rozmowach handlowych. Grupa docelowa obejmuje osoby dążące do profesjonalnego reagowania na presję oraz zarządzania stresem w kontakcie z klientem wymagającym lub niezdecydowanym.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	24-11-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego stosowania technik budowania pewności siebie i asertywności w kontakcie z klientem. Po zakończeniu usługi uczestnik jest przygotowany do świadomego zarządzania komunikacją niewerbalną (postawą, głosem), profesjonalnego reagowania na presję i obiekcje klientów oraz utrzymywania spokoju i profesjonalizmu w wymagających rozmowach handlowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Charakteryzuje kluczowe nawyki wspierające skuteczność obsługi klienta i wyjaśnia ich wpływ na wyniki indywidualne oraz zespołowe.	1.1: Wskazuje metody zachowania spokoju i profesjonalizmu w kontakcie z klientem wymagającym lub niezdecydowanym	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	1.2: Identyfikuje zastosowanie "techniki pauzy i pytania" w odpowiedzi na reakcję klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
2. Wie jakie są typy dominujących charakterów według typologii Carla Junga.	2.1: umie zadawać konkretne pytania i poprzez odpowiedzi wyciągnąć wnioski jakie dominujące cechy charakteru może posiadać klient	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	2.2: wie jak dostosować obsługę klienta do jego potrzeb	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
3. Wykazuje postawę asertywności i opanowania w sytuacjach trudnych, takich jak odmowa lub presja klienta.	3.1: szuka rozwiązań	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	3.2: odpowiada na zastrzeżenia klienta, zachowując równowagę między stanowczością a uprzejmością	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	3.3: reaguje zgodnie z modelem postawy profesjonalnej (nie ulega i nie eskaluje sytuacji)	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

Ramowy program usługi Usługa realizowana jest w formie interaktywnego warsztatu stacjonarnego [T - teoria / P - praktyka].

Moduł 1: Wstęp, cele szkolenia - wprowadzenie.

- Skąd bierze się pewność siebie w sprzedaży? - T
- Warsztat: Postawa i komunikacja niewerbalna. - P
- Ćwiczenia praktyczne z mowy ciała i tonu głosu. - P
- Sesje informacji zwrotnej (feedback grupowy, analiza mini-nagrań). - P

Moduł 2: Analiza procesu obsługi klienta uczestników szkolenia

- Etapy procesu obsługi - T
- Przyciąganie klienta - T
- Typowe problemy w procesie obsługi - T

Moduł 3: Case study trudne momenty i wyzwania

- Trudne momenty na etapie pierwszego kontaktu - T
- Diagnoza potrzeb – trudności komunikacyjne - T
- Prezentacja rozwiązania – trudne sytuacje - P

Moduł 4: Naturalne scenariusze rozmów z klientem.

- Odkrywanie potrzeb klienta - P
- Język wartości – jak mówić by klient chciał sam więcej – P

Moduł 5: Język wartości – jak mówić, by klient sam chciał więcej.

- Prezentacja rozwiązania językiem wartości - P

Moduł 6: Techniki inicjowania rozmowy i wychodzenia z propozycją

- Inicjowanie rozmowy - P
- Wychodzenie z propozycją – P

Moduł 7: Komunikacja rozwiązań a nie problemów

- Znaczenie komunikacji rozwiązań – T
- Propozycjach działań i możliwych rozwiązań - T

Moduł 8: Podziału typów posiadanych klientów

- Cztery kwadranty macierzy BCG - T

Moduł 9: Analiza Macierzy Boston Consulting Group

- Korzyści z zastosowania BCG do segmentacji klientów - T

Moduł 10: Poznanie dominujących charakterów według typologii Carla Junga.

- Ekstrawersja (E) vs. Introwersja (I) - T
- Poznawanie świata: Sensoryczność (S) vs. Intuicja (N). - T
- Podejmowanie decyzji: Myślenie (T) vs. Uczucie (F) - T
- Styl życia: Osądzanie (J) vs. Percepcja (P) - T

Moduł 11: Analiza procesu obsługi klienta z zastosowaniem konkretnych wypracowanych rozwiązań.

- Diagnoza problemów i wyzwań -T
- Wdrożone rozwiązania usprawniające proces - T

Moduł 12: Reakcja na presję i obiekcje klientów

- Warsztat: Praca ze scenkami (klient wymagający, klient niezdecydowany). - P
- Metody zachowania spokoju i profesjonalizmu pod presją. - P
- Ćwiczenie: Technika "pauzy i pytania" w odpowiedzi na obiekcje. – P

Moduł 13: Integracja i plan wdrożenia

- Tworzenie osobistego planu wzmacniania pewności siebie. - P

Moduł 14: Asertywność w sprzedaży

- Różnica między agresją, uległością a asertywnością. - T
- Techniki asertywnej obrony granic i asertywnej odmowy. - T
- Ćwiczenia praktyczne: Asertywny język korzyści. - P

Moduł 15: Wdrażanie i praktyka – praca z kalendarzem jak tworzyć skuteczny plan działań?

- Zasada najpierw priorytety, potem reszta - T
- Blokowanie czasu - T
- Rezerwuj czas na nieprzewidziane sprawy -T

Moduł 16: Podsumowania i wnioski

Moduł 17: Walidacja

Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 29

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 29 Moduł 1: Wstęp, cele szkolenia - wprowadzenie.	Rafał Augustyniak	25-11-2025	09:00	10:00	01:00
2 z 29 Moduł 2: Analiza procesu obsługi klienta uczestników szkolenia	Rafał Augustyniak	25-11-2025	10:00	11:30	01:30
3 z 29 Przerwa kawowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	25-11-2025	11:30	11:45	00:15
4 z 29 Moduł 3: Case study trudne momenty i wyzwania	Rafał Augustyniak	25-11-2025	11:45	13:45	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 29 Przerwa lunchowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	25-11-2025	13:45	14:30	00:45
6 z 29 Moduł 4: Naturalne scenariusze rozmów z klientem.	Rafał Augustyniak	25-11-2025	14:30	15:45	01:15
7 z 29 Przerwa kawowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	25-11-2025	15:45	16:00	00:15
8 z 29 Moduł 5: Język wartości – jak mówić, by klient sam chciał więcej.	Rafał Augustyniak	25-11-2025	16:00	17:00	01:00
9 z 29 Moduł 6: Techniki inicjowania rozmowy i wychodzenia z propozycją	Rafał Augustyniak	26-11-2025	09:00	11:30	02:30
10 z 29 Przerwa kawowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	26-11-2025	11:30	11:45	00:15
11 z 29 Moduł 7: Komunikacja rozwiązań a nie problemów	Rafał Augustyniak	26-11-2025	11:45	13:45	02:00
12 z 29 Przerwa lunchowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	26-11-2025	13:45	14:30	00:45
13 z 29 Moduł 8: Podziału typów posiadanych klientów	Rafał Augustyniak	26-11-2025	14:30	15:45	01:15
14 z 29 Przerwa kawowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	26-11-2025	15:45	16:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 29 Moduł 9: Analiza Macierzy Boston Consulting Group	Rafał Augustyniak	26-11-2025	16:00	17:00	01:00
16 z 29 Moduł 10: Poznanie dominujących charakterów według typologii Carla Junga.	Rafał Augustyniak	27-11-2025	09:00	11:30	02:30
17 z 29 Przerwa kawowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	27-11-2025	11:30	11:45	00:15
18 z 29 Moduł 11: Analiza procesu obsługi klienta z zastosowaniem konkretnych wypracowanych rozwiązań.	Rafał Augustyniak	27-11-2025	11:45	13:45	02:00
19 z 29 Przerwa lunchowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	27-11-2025	13:45	14:30	00:45
20 z 29 Moduł 12: Reakcja na presję i obiekcje klientów	Rafał Augustyniak	27-11-2025	14:30	15:45	01:15
21 z 29 Przerwa kawowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	27-11-2025	15:45	16:00	00:15
22 z 29 Moduł 13: Integracja i plan wdrożenia	Rafał Augustyniak	27-11-2025	16:00	17:00	01:00
23 z 29 Moduł 14: Asertywność w sprzedaży	Rafał Augustyniak	28-11-2025	09:00	11:30	02:30
24 z 29 Przerwa kawowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	28-11-2025	11:30	11:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
25 z 29 Moduł 15: Wdrażanie i praktyka – praca z kalendarzem jak tworzyć skuteczny plan działań?	Rafał Augustyniak	28-11-2025	11:45	13:45	02:00
26 z 29 Przerwa lunchowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	28-11-2025	13:45	14:30	00:45
27 z 29 Moduł 16: Podsumowania i wnioski	Rafał Augustyniak	28-11-2025	14:30	16:30	02:00
28 z 29 Przerwa kawowa (wliczona)	Rafał Augustyniak	28-11-2025	16:30	16:45	00:15
29 z 29 Moduł 17: Walidacja	-	28-11-2025	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Rafał Augustyniak



Trener biznesu i treningu mentalnego w sprzedaży. Posiada wieloletnie, praktyczne doświadczenie we współpracy z polskimi przedsiębiorstwami (m.in. Infosys Poland, Petera Szkło Serwis, Ośrodek Wypoczynkowy GRYF) w obszarze budowania standardów obsługi klienta, komunikacji i wzmacniania pewności siebie w zespołach handlowych. Łączy psychologię sprzedaży z praktyką biznesową.

Specjalizuje się w obszarach: skuteczna obsługa klienta, efektywne planowanie i organizowanie pracy, trening mentalny, life coaching, coaching kariery i kadry kierowniczej, skuteczna obsługa klienta, zarządzanie zmianą, przywództwo, etyczna sprzedaż, wystąpienia publiczne, a także integracja w środowisku pracy, czy balans między życiem prywatnym a zawodowym. Od 2021 przeszkolił ponad 500 osób przez ponad 500 godzin szkoleniowych. Co najmniej 120 godzin z tematyki obsługi klienta dla osób dorosłych w ostatnich 24 miesiącach.

Posiadane przez niego doświadczenie zawodowe spełnia wymogi BUR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzymuje pakiet materiałów szkoleniowych:

- **Autorski skrypt (workbook)** – zawiera opisy stosowanych technik oraz miejsce na notatki, przekazywany pierwszego dnia szkolenia.
- **Materiały podsumowujące (PDF)** – wysyłane po zakończeniu szkolenia, pozwalające utrwalić zdobytą wiedzę.
- **Dostęp do platformy testowej** – umożliwi przeprowadzenie walidacji zdobytych umiejętności, przekazywany w trakcie szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunki uczestnictwa

- Warunkiem uzyskania zaświadczenia/certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz uzyskanie pozytywnej oceny na podstawie wyniku walidacji.
- Zapis na usługę musi nastąpić najpóźniej na 1 dzień przed datą jej rozpoczęcia.
- Usługa obejmuje dodatkową konsultację follow-up z prowadzącym po zakończeniu warsztatu.

Informacje dodatkowe

- **Czas trwania usługi:** 32 godzin zegarowych (60 min).
- **Przerwy:** Wliczane w czas usługi rozwojowej (dwie przerwy kawowe po 15 min; jedna przerwa lunchowa 45 min).

Adres

ul. Ludwika Zamenhofa 38/1

90-547 Łódź

woj. łódzkie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Julia Rosińska

E-mail j.rosinska@irid.org.pl

Telefon (+48) 517 565 702