



Zakłady Badań i
Atestacji "ZETOM"
im. prof. F. Stauba w
Katowicach Spółka
z ograniczoną
odpowiedzialnością

★★★★★ 4,9 / 5

5 974 oceny

Nowe otwarcie w sprzedaży – elastyczność, relacje, odporność. Usługa w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Numer usługi 2025/12/09/7675/3201093

5 100,00 PLN brutto

5 100,00 PLN netto

164,52 PLN brutto/h

164,52 PLN netto/h

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🎓 Usługa szkoleniowa

🕒 31 h

📅 07.01.2026 do 13.01.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Grupa docelowa:

- handlowcy
- doradcy
- sprzedawcy
- przedstawiciele handlowi
- pracownicy bez doświadczenia wdrażani do działań sprzedażowych

Szkolenie skierowane jest do osób, które:

- pracują w sprzedaży lub obsłudze klienta
- realizują zadania związane ze sprzedażą, budowaniem relacji i dostosowywaniem się do zmian rynkowych,
- posiadają podstawową wiedzę z zakresu sprzedaży i komunikacji,
- są gotowe rozwijać umiejętności miękkie: elastyczność, odporność psychiczną i relacyjność.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

06-01-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

31

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do skutecznego działania w zmiennym środowisku sprzedaży poprzez rozwój elastyczności, odporności psychicznej i budowanie długotrwałych relacji z klientami. Uczestnicy nauczą się adaptować strategie sprzedażowe do dynamicznych warunków rynkowych oraz rozwijać kompetencje psychospołeczne niezbędne w nowoczesnym handlu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
WIEDZA: Charakteryzuje rolę elastyczności w pracy handlowca	Wymienia przykłady zastosowania elastycznego podejścia w sprzedaży	Test teoretyczny
UMIEJĘTNOŚĆ: Określa znaczenie odporności psychicznej w kontaktach z klientem	Stosuje strategie radzenia sobie ze stresem i niepowodzeniem w sprzedaży	Test teoretyczny
WIEDZA: Opisuje techniki budowania i utrzymywania relacji z klientem	Wymienia kluczowe elementy relacji sprzedażowej i wskazuje działania utrwalające lojalność klienta	Test teoretyczny
UMIEJĘTNOŚĆ: Dopasowuje stylu sprzedaży do typu klienta	Przyporządkowuje techniki sprzedażowe do stylów zachowań klienta	Test teoretyczny
UMIEJĘTNOŚĆ: Rozróżnia zachowania asertywne, uległe i agresywne w kontekście sprzedaży	Identyfikuje postawy i zachowania w opisanych sytuacjach sprzedażowych	Test teoretyczny
WIEDZA: Wymienia metody utrzymywania motywacji i zaangażowania w trudnych warunkach sprzedaży	Podaje sposoby samoregulacji i utrzymywania koncentracji na celach handlowych	Test teoretyczny
KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Identyfikuje elementy komunikacji wspierające relacyjność	Wskazuje techniki aktywnego słuchania, parafrazy, komunikacji empatycznej	Test teoretyczny
KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Zna zasady adaptacyjnego zarządzania sobą w sytuacjach zmian	Określa, jakie działania pomagają dostosować się do zmian rynkowych lub organizacyjnych	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: Elastyczność w sprzedaży – dostosowanie do zmieniającego się rynku

1. Wprowadzenie do szkolenia: cele, zasady, oczekiwania uczestników - rozmowa na żywo, chat
2. Elastyczność jako kluczowa kompetencja handlowca XXI wieku - ćwiczenia
3. Analiza zmian rynkowych – co wpływa na potrzebę elastyczności? - rozmowa na żywo, chat
4. Adaptacyjność vs. sztywność – analiza własnych postaw i stylów działania - ćwiczenia
5. Ćwiczenia: Studium przypadków – jak zmienić podejście do klienta w trudnych warunkach - ćwiczenia
6. Elastyczne techniki sprzedaży – jak dobierać strategię do sytuacji - ćwiczenia
7. Omówienie narzędzi wspierających elastyczność (CRM, dane, automatyzacja) - rozmowa na żywo, chat
8. Podsumowanie dnia, refleksja, pytania - rozmowa na żywo, chat

Dzień 2: Relacje w sprzedaży – od transakcji do partnerstwa

1. Znaczenie relacji w procesie sprzedażowym – psychologia zaufania - rozmowa na żywo, chat
2. Techniki budowania długofalowych relacji z klientem - rozmowa na żywo, chat
3. Komunikacja relacyjna: aktywne słuchanie, empatia, dopasowanie stylu – *ćwiczenia*
4. Ćwiczenia: Asertywność w relacjach sprzedażowych – scenki i analiza – *ćwiczenia*
5. Personalizacja oferty jako forma pogłębiania relacji - rozmowa na żywo, chat
6. Zarządzanie relacjami po sprzedaży – follow-up, lojalność, obsługa posprzedażowa - rozmowa na żywo, chat
7. Praca na case study – przykłady relacyjnego podejścia do klientów – *ćwiczenia*
8. Podsumowanie i feedback - rozmowa na żywo, chat

Dzień 3: Odporność psychiczna – jak przetrwać i rozwijać się w zmiennych warunkach

1. Wprowadzenie do pojęcia odporności psychicznej – czym jest i dlaczego jest kluczowa – *rozmowa na żywo*
2. Stres w sprzedaży – źródła, mechanizmy, konsekwencje – *rozmowa na żywo*
3. Strategie radzenia sobie z porażkami i odrzuceniem – *ćwiczenia*
4. Motywacja wewnętrzna – jak ją pielęgnować w trudnych momentach – *rozmowa na żywo*
5. Ćwiczenia: Techniki samoregulacji i wzmacniania odporności (oddech, fokus, dialog wewnętrzny) – *ćwiczenia*
6. Praca w zespole a odporność – jak wspierać i korzystać z grupy – *ćwiczenia*
7. Praca nad postawą: pozytywność, elastyczność poznawcza, samoświadomość – *ćwiczenia*
8. Dziennik sprzedażowy jako narzędzie samorozwoju – *rozmowa na żywo*

Dzień 4: Nowe otwarcie – integracja kompetencji i wdrożenie

1. Model elastycznego i odpornego sprzedawcy – *rozmowa na żywo*
2. Symulacje: trudne rozmowy z klientem, reakcje na obiekcje, budowanie zaufania – *ćwiczenia*

3. Wdrażanie relacyjnych strategii w środowisku pracy – plan działania – *ćwiczenia*
4. Mapa zasobów osobistych – analiza mocnych stron uczestników – *ćwiczenia*
5. Podsumowanie i wnioski – *rozmowa na żywo*
6. Test wiedzy. Walidacja

Szkolenie obejmuje 31 godzin, przy czym każda godzina trwa 45 minut. Każdego dnia zajęć przewidziana jest 15-minutowa przerwa.

Przerwy są wliczone do czasu trwania usługi.

Program kończy się walidacją w formie testu teoretycznego.

Wybrana metoda walidacji umożliwia zweryfikowanie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych (postaw).

Walidacja obejmuje całość procesu, aż do momentu uzyskania oceny efektów uczenia się.

Minimalny poziom kwalifikowalności poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy wynosi 80%

Szkolenie obejmuje:

15h zajęć teoretycznych (wykład) + 15h zajęć praktycznych (ćwiczenia) + 1h walidacji = 31h

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 34

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 34 Wprowadzenie do szkolenia: cele, zasady, oczekiwania uczestników - rozmowa na żywo, czat	Marta Głowacka	07-01-2026	08:00	08:45	00:45
2 z 34 Elastyczność jako kluczowa kompetencja handlowca XXI wieku - ćwiczenia	Marta Głowacka	07-01-2026	08:45	09:30	00:45
3 z 34 Analiza zmian rynkowych – co wpływa na potrzebę elastyczności? - rozmowa na żywo, czat	Marta Głowacka	07-01-2026	09:30	10:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 34 Adaptacyjność vs. sztywność – analiza własnych postaw i stylów działania - ćwiczenia	Marta Głowacka	07-01-2026	10:15	11:00	00:45
5 z 34 Ćwiczenia: Studium przypadków – jak zmienić podejście do klienta w trudnych warunkach - ćwiczenia	Marta Głowacka	07-01-2026	11:00	11:45	00:45
6 z 34 Przerwa	Marta Głowacka	07-01-2026	11:45	12:00	00:15
7 z 34 Elastyczne techniki sprzedaży – jak dobierać strategię do sytuacji - ćwiczenia	Marta Głowacka	07-01-2026	12:00	12:45	00:45
8 z 34 Omówienie narzędzi wspierających elastyczność (CRM, dane, automatyzacja) - rozmowa na żywo, chat	Marta Głowacka	07-01-2026	12:45	13:30	00:45
9 z 34 Podsumowanie dnia, refleksja, pytania - rozmowa na żywo, chat	Marta Głowacka	07-01-2026	13:30	14:00	00:30
10 z 34 Znaczenie relacji w procesie sprzedażowym – psychologia zaufania - rozmowa na żywo, chat	Marta Głowacka	08-01-2026	08:00	08:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 34 Techniki budowania długofalowych relacji z klientem - rozmowa na żywo, chat	Marta Głowacka	08-01-2026	08:45	09:30	00:45
12 z 34 Komunikacja relacyjna: aktywne słuchanie, empatia, dopasowanie stylu – ćwiczenia	Marta Głowacka	08-01-2026	09:30	10:15	00:45
13 z 34 Ćwiczenia: Asertywność w relacjach sprzedażowych – scenki i analiza – ćwiczenia	Marta Głowacka	08-01-2026	10:15	11:00	00:45
14 z 34 Personalizacja oferty jako forma pogłębiania relacji - rozmowa na żywo, chat	Marta Głowacka	08-01-2026	11:00	11:45	00:45
15 z 34 Przerwa	Marta Głowacka	08-01-2026	11:45	12:00	00:15
16 z 34 Zarządzanie relacjami po sprzedaży – follow-up, lojalność, obsługa posprzedażowa - rozmowa na żywo, chat	Marta Głowacka	08-01-2026	12:00	12:45	00:45
17 z 34 Praca na case study – przykłady relacyjnego podejścia do klientów – ćwiczenia	Marta Głowacka	08-01-2026	12:45	13:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 34 Podsumowanie i feedback - rozmowa na żywo, chat	Marta Głowacka	08-01-2026	13:30	14:00	00:30
19 z 34 Wprowadzenie do pojęcia odporności psychicznej – czym jest i dlaczego jest kluczowa – rozmowa na żywo	Marta Głowacka	12-01-2026	08:00	08:45	00:45
20 z 34 Stres w sprzedaży – źródła, mechanizmy, konsekwencje – rozmowa na żywo	Marta Głowacka	12-01-2026	08:45	09:30	00:45
21 z 34 Strategie radzenia sobie z porażkami i odrzuceniem – ćwiczenia	Marta Głowacka	12-01-2026	09:30	10:15	00:45
22 z 34 Motywacja wewnętrzna – jak ją pielęgnować w trudnych momentach – rozmowa na żywo	Marta Głowacka	12-01-2026	10:15	11:00	00:45
23 z 34 Ćwiczenia: Techniki samoregulacji i wzmacniania odporności (oddech, fokus, dialog wewnętrzny) – ćwiczenia	Marta Głowacka	12-01-2026	11:00	11:45	00:45
24 z 34 Przerwa	Marta Głowacka	12-01-2026	11:45	12:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
25 z 34 Praca w zespole a odporność – jak wspierać i korzystać z grupy – ćwiczenia	Marta Głowacka	12-01-2026	12:00	12:45	00:45
26 z 34 Praca nad postawą: pozytywność, elastyczność poznawcza, samoświadomość – ćwiczenia	Marta Głowacka	12-01-2026	12:45	13:30	00:45
27 z 34 Dziennik sprzedażowy jako narzędzie samorozwoju – rozmowa na żywo	Marta Głowacka	12-01-2026	13:30	14:00	00:30
28 z 34 Model elastycznego i odpornego sprzedawcy – rozmowa na żywo	Marta Głowacka	13-01-2026	08:00	08:45	00:45
29 z 34 Symulacje: trudne rozmowy z klientem, reakcje na obiekcje, budowanie zaufania – ćwiczenia	Marta Głowacka	13-01-2026	08:45	09:30	00:45
30 z 34 Wdrażanie relacyjnych strategii w środowisku pracy – plan działania – ćwiczenia	Marta Głowacka	13-01-2026	09:30	10:15	00:45
31 z 34 Mapa zasobów osobistych – analiza mocnych stron uczestników – ćwiczenia	Marta Głowacka	13-01-2026	10:15	11:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
32 z 34 Przerwa	Marta Głowacka	13-01-2026	11:45	12:00	00:15
33 z 34 Podsumowanie i wnioski – rozmowa na żywo	Marta Głowacka	13-01-2026	12:00	12:45	00:45
34 z 34 Test wiedzy. Walidacja	-	13-01-2026	12:45	13:15	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 100,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	164,52 PLN
Koszt osobogodziny netto	164,52 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Głowacka

Dwukrotnie ukończyła studia magisterskie na Uniwersytecie Śląskim. Właścicielka firmy tłumaczeniowo-szkoleniowej, specjalizującej się w tłumaczeniach ustnych i pisemnych (EN-PL-EN), szkoleniach, coachingach oraz warsztatach rozwoju osobistego. Akredytowany coach ACC ICF oraz certyfikowany trener CFC i Noble Manhattan Coaching. Posiada ponad 30 ukończonych szkoleń z zakresu motywacji, zarządzania stresem, work-life balance, komunikacji, zarządzania oraz obsługi nowoczesnych narzędzi informatycznych. Ma ponad 120 godz. doświadczenia w prowadzeniu szkoleń dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia, obejmujących przygotowanie organizacji do wyzwań rynku pracy, zrównoważone zarządzanie potencjałem pracowników, zarządzanie zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku pracy oraz rozwój kompetencji przywódczych, komunikacji i asertywności. Specjalizuje się w prowadzeniu warsztatów oraz sesji coachingowych, wspierających rozwój zawodowy i osobisty. Doświadczenie zdobywała również w sektorze handlowym jako doradca handlowy i specjalista ds.

pozyskiwania klientów. Jest osobą otwartą, elastyczną i samodzielną, z umiejętnością budowania pozytywnych relacji i efektywnej pracy zespołowej. Kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe zdobyła nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma niezbędne materiały w formie papierowej.

Informacje dodatkowe

Ujęte godziny szkolenia są godzinami dydaktycznymi i tj. godzina = 45 minut. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz zaliczenia zajęć w formie uzyskania 80% punktów z testu wiedzy oraz zaliczenie analizy dowodów i deklaracji. Dokument potwierdza, że zostały zastosowane rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. tzn. osoba prowadząca usługę, nie dokonuje weryfikacji efektów uczenia się uczestników usługi. Przyjęta metoda walidacji - test teoretyczny w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarze wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne.

Przebieg walidacji: walidator jest obecny w trakcie walidacji. Weryfikuje testy w trakcie procesu walidacji w trakcie trwania ostatniego modułu szkolenia. Walidator jest autorem testu. Wyniki walidacji Uczestnicy poznają na koniec procesu walidacji

Warunki techniczne

Usługa szkoleniowa zwolniona z podatku VAT. § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień

Walidacja szkolenia zostanie przeprowadzona za pośrednictwem platformy ZOOM.

Warunki techniczne

- urządzenie przenośne/mobilne lub stacjonarne (komputer/laptop/tablet) z kamerą, mikrofonem i głośnikami;
- procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy) lub Core i5 Kaby Lake; min. 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej);
- system operacyjny taki jak min. Windows 8 (zalecany Windows 11), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS;
- aktualne wersje przeglądarki np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Brave, Safari, Microsoft Edge, Opera, Internet Explorer, Yandex;
- uczestnik dysponuje łączem sieciowym spełniającym następujące parametry:
- dostęp do internetu o zalecanej szybkości - minimalna prędkość pobierania 2 Mb/s, prędkość wysyłania 512 kb/s;

Uczestnik dysponuje niezbędnym oprogramowaniem umożliwiającym dostęp do prezentowanych treści i materiałów;

Program darmowy.

Link do programu: <https://zoom.us/support/download>

Link będzie wysłany uczestnikom drogą mailową dwa dni przed rozpoczęciem usługi. Ważność linku obejmuje czas usługi.

Podczas realizacji usługi rozwojowej zostaną uwzględnione potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027

Kontakt



Alan Błazejczyk

E-mail a.blazejczyk@zetom.eu

Telefon (+48) 734 179 197