

Szkolenia
z PasjąSzkolenia z Pasją
Bogumiła Hanert

★★★★★ 4,7 / 5

19 ocen

Budowanie relacji z Klientami

Numer usługi 2025/12/09/156271/3201672

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 23.02.2026 do 26.02.2026

3 200,00 PLN brutto

3 200,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących z Klientami w szczególności sprzedawcy, przedstawiciele handlowi, pracownicy działów obsługi klienta i kierownicy.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

22-02-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

32

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

Uczestnik będzie wiedział, czym są trwałe relacje z klientami i jakie korzyści przynoszą firmie. Uczestnik będzie potrafił rozróżnić etapy budowania relacji z klientem. Uczestnik nauczy się, jak dopasować styl komunikacji do typu osobowości klienta. Uczestnik pozna techniki aktywnego słuchania i ich wpływ na jakość relacji. Uczestnik będzie potrafił budować długofalowe relacje oparte na lojalności, a nie wyłącznie na transakcji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Potrafi rozpoznać i opisać kolejne etapy budowania relacji z klientem.	W ćwiczeniu praktycznym uczestnik identyfikuje i opisuje poszczególne etapy budowania relacji na podstawie przykładowych sytuacji biznesowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umie dostosować styl komunikacji do typu osobowości klienta, wykorzystując odpowiednie techniki interpersonalne.	W zadaniu symulacyjnym uczestnik dopasowuje styl komunikacji do przedstawionego profilu osobowości klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Potrafi zastosować w praktyce techniki aktywnego słuchania, aby zwiększyć zaufanie i satysfakcję klienta.	W teście teoretycznym uczestnik dopasowuje styl komunikacji do przedstawionego profilu osobowości klienta.	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

	Temat zajęć	liczba godzin teoretycznych	liczba godzin praktycznych
1	Współczesna sprzedaż	2	-
2	Istota procesu budowania relacji z klientem	2	1

3	Rozpoznanie stylów komunikacji klientów	2	1
4	komunikacja werbalna i niewerbalna w kontekście rozpoczęcia budowania relacji	2	1
5	Analiza potrzeb klientów w procesie budowania relacji z klientem	1	2
6	prowadzenie prezentacji sprzedażowej (m.in. posługiwanie się językiem korzyści)	2	4
7	metody i techniki sprzedażowe w długofalowej relacji	1,5	2
8	praca z trudnym klientem - metody i techniki	2	2
9	dostosowanie się do zróżnicowanych typów klientów	1	2,5
10	walidacja	0,5	0,5
X	razem	15,5	15,5

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Współczesna sprzedaż	Piotr Zych	23-02-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 13 Istota procesu budowania relacji z klientem	Piotr Zych	23-02-2026	10:00	13:00	03:00
3 z 13 Rozpoznanie stylów komunikacji klientów	Piotr Zych	23-02-2026	13:00	16:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 13 komunikacja werbalna i niewerbalna w kontekście rozpoczęcia budowania relacji	Piotr Zych	24-02-2026	08:00	11:00	03:00
5 z 13 Analiza potrzeb klientów w procesie budowania relacji z klientem	Piotr Zych	24-02-2026	11:00	14:00	03:00
6 z 13 prowadzenie prezentacji sprzedażowej (m.in. posługiwanie się językiem korzyści)	Piotr Zych	24-02-2026	14:00	16:00	02:00
7 z 13 prowadzenie prezentacji sprzedażowej (m.in. posługiwanie się językiem korzyści)	Piotr Zych	25-02-2026	08:00	12:00	04:00
8 z 13 metody i techniki sprzedażowe w długofalowej relacji	Piotr Zych	25-02-2026	12:00	15:00	03:00
9 z 13 praca z trudnym klientem - metody i techniki	Piotr Zych	25-02-2026	15:00	16:00	01:00
10 z 13 praca z trudnym klientem - metody i techniki	Piotr Zych	26-02-2026	08:00	10:00	02:00
11 z 13 dostosowanie się do zróżnicowanych typów klientów	Piotr Zych	26-02-2026	10:00	14:00	04:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 13 metody i techniki sprzedaży w długofalowej relacji (ćwiczenia praktyczne)	Piotr Zych	26-02-2026	14:00	15:00	01:00
13 z 13 walidacja	Piotr Zych	26-02-2026	15:00	16:00	01:00

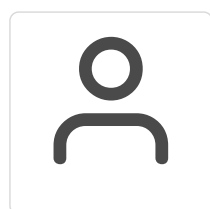
Cennik

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

Piotr Zych

Trener skutecznej komunikacji z klientem. Praktyk sprzedaży, obsługi klienta i reklamacji. Współpracował z największą firmą w Polsce w zakresie obsługi firm z branży sprzedaży aut używanych w zakresie doradztwa biznesowego, poprawiania relacji z klientem i budowania długotrwałych relacji. Prowadzi szkolenia indywidualne, dla małych i średnich grup. Ma też bogate doświadczenie w wystąpieniach na konferencjach dla 100+ uczestników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe dla uczestników:

- skrypt
- teczka

- długopis
- notatnik
- dostęp do wewnętrznych materiałów szkoleniowych

Adres

ul. gen. Jarosława Dąbrowskiego 17E
93-177 Łódź
woj. łódzkie

Kontakt



BOGUMIŁA HANERT

E-mail bogumila@szkoleniazpasja.pl

Telefon (+48) 693 212 226