



OZGA CONSULTING

COMPANY Marta

Ozga

★★★★★ 4,8 / 5

2 977 ocen

Profesjonalna obsługa wymagających klientów i zaawansowane techniki sprzedaży- szkolenie

Numer usługi 2025/12/27/30523/3229562

📍 Bonin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 36 h

📅 20.02.2026 do 22.02.2026

6 500,00 PLN brutto

6 500,00 PLN netto

180,56 PLN brutto/h

180,56 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla:

- Pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta w firmach różnej wielkości, którzy chcą rozwijać kompetencje w kontaktach z wymagającymi klientami.
- Przedsiębiorców i właścicieli mikro i małych firm, którzy odpowiadają bezpośrednio za sprzedaż i relacje z klientami.
- Osób pełniących funkcje doradcze, handlowe lub konsultingowe, którzy chcą zwiększyć skuteczność komunikacji i sprzedaży w trudnych sytuacjach.
- Każdego, kto ma kontakt z klientem, niezależnie od branży, i chce opanować strategie radzenia sobie z oporem, konfliktami oraz wymagającymi klientami.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

19-02-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

36

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do skutecznej obsługi wymagających klientów, umożliwiając stosowanie sprawdzonych strategii komunikacji i zarządzania konfliktami. Uczestnicy zdobywają kompetencje pozwalające zwiększać efektywność sprzedaży i budować trwałe relacje z klientami w różnych sytuacjach biznesowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje typy trudnych klientów i ich zachowania	wymienia cechy i potrzeby różnych typów trudnych klientów w analizie przypadku	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wymienia zachowania odporne i agresywne klientów w przykładowych sytuacjach sprzedażowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje źródła oporu i konfliktów w kontaktach z klientem	określa przyczyny niezadowolenia lub oporu klienta w symulowanej rozmowie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	określa elementy komunikacji prowadzące do eskalacji konfliktu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki skutecznej komunikacji i negocjacji z wymagającymi klientami	Stosuje aktywne słuchanie i zadawanie pytań w symulowanej rozmowie z klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje strategie negocjacyjne i rozwiązywania obiekcji klienta w scenariuszu sprzedażowym	Obserwacja w warunkach symulowanych
Opisuje procesy sprzedaży doradczej i budowania wartości oferty dla klienta	Opisuje etapy sprzedaży doradczej	Obserwacja w warunkach symulowanych
	proponuje techniki dostosowania oferty do potrzeb wymagającego klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Planuje działania sprzedażowe i strategie obsługi klienta w trudnych sytuacjach	opisuje kroki kontaktu z trudnym klientem, uwzględniające potencjalne problemy i ich rozwiązania	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	przedstawia harmonogram działań sprzedażowych z uwzględnieniem zarządzania konfliktami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje strategie utrzymania klienta i budowania długofalowych relacji	Stosuje techniki follow-up i utrzymania klienta po trudnej sprzedaży	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Stosuje działania poprawiające satysfakcję i lojalność klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje i analizuje skuteczność zastosowanych technik sprzedażowych i komunikacyjnych	Rozpoznaje mocne i słabe strony zastosowanych technik	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje obszary wymagające poprawy w procesie obsługi wymagającego klienta	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

Dzień 1 – Podstawy obsługi wymagających klientów

Cel: Zrozumienie psychologii klienta i przygotowanie do efektywnej komunikacji w trudnych sytuacjach.

Tematy:

- Charakterystyka trudnych klientów i ich typowe zachowania
- Psychologia klienta i źródła oporu w sprzedaży
- Komunikacja interpersonalna w sytuacjach konfliktowych
- Rola empatii i aktywnego słuchania w obsłudze wymagających klientów

Warsztaty:

- Analiza przypadków trudnych klientów z własnego doświadczenia uczestników
- Symulacje rozmów z wymagającym klientem w parach i grupach
- Ćwiczenia w aktywnym słuchaniu i odpowiadaniu na zarzuty

Dzień 2 – Zaawansowane techniki sprzedaży i negocjacji

Cel: Rozwinięcie umiejętności sprzedaży doradczej oraz radzenia sobie z oporem klienta.

Tematy:

- Techniki skutecznej sprzedaży doradczej i negocjacji
- Strategie radzenia sobie z klientem opornym lub niezdecydowanym
- Sztuka zadawania pytań, odkrywania potrzeb i budowania wartości oferty
- Planowanie działań sprzedażowych w trudnych sytuacjach

Warsztaty:

- Symulacja procesu sprzedaży z wymagającym klientem
- Ćwiczenie technik negocjacji i zamykania sprzedaży w grupach
- Analiza i omówienie efektywności zastosowanych technik

Dzień 3 – Profesjonalne strategie utrzymywania relacji i rozwój kompetencji sprzedażowych

Cel: Wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia do utrzymania klienta i zwiększenia efektywności sprzedaży.

Tematy:

- Strategie utrzymania klientów i budowanie długofalowych relacji
- Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie reklamacjami
- Planowanie działań sprzedażowych z uwzględnieniem trudnych klientów
- Wdrażanie praktyk efektywnej komunikacji w codziennej pracy

Warsztaty:

- Opracowanie indywidualnego planu obsługi trudnego klienta w swojej firmie
- Symulacja rozwiązywania reklamacji i konfliktów w grupach
- Analiza studium przypadku i przygotowanie rekomendacji działań w realnych sytuacjach

Walidacja efektów uczenia się - test teoretyczny z wynikiem wygenerowanym automatycznie oraz obserwacja w warunkach symulowanych.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia są realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności:

- Warsztaty
- Studia przypadków (case studies)
- Symulacje praktycznych sytuacji
- Ćwiczenia grupowe

- **Usługa realizowana jest w jednostkach lekcyjnych, czyli 1 jednostka lekcyjna to 45 min. Usługa trwa 36 jednostek lekcyjnych, czyli 27 godzin. Przerwy odbywają się co 4 godziny i wliczają się w czas trwania usługi. Część teoretyczna trwa 17 godzin 15 min zegarowych, część praktyczna trwa 9 godzin 45 min zegarowych.**
- Przyjęte metody walidacji w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarze wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne.
- Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie
- „Usługodawca oświadcza, że proces walidacji jest zgodny z wytycznymi BUR.”

Warunki niezbędne do spełnienia (przez uczestników usługi), aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

- minimalny poziom wykształcenia: nie jest wymagane
- Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem / stażem aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej
- Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie
- aktywność w trakcie prowadzenia usługi: udzielania informacji, angażowanie się w realizację usługi
- minimalny poziom obecności na zajęciach 80%
- minimalna liczba pracowników firmy, która powinna wziąć udział w usłudze - zgodnie z kartą

Dodatkowe informacje:

- Karta usługi przygotowana została zgodnie z obowiązującym Regulaminem BUR m.in. w zakresie powierzenia usług.

- Cena usługi nie odbiega od cen rynkowych oraz, że cena jest adekwatna do jej zakresu.
- Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.
- Usługa rozwojowa nie dotyczy kosztów usługi rozwojowej, której obowiązek przeprowadzenia na zajmowanym stanowisku pracy wynika z odrębnych przepisów prawa (np. wstępne i okresowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, szkolenia okresowe potwierdzające kwalifikacje na zajmowanym stanowisku pracy).
- Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w Projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.
- Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, koszty dojazdu i zakwaterowania.
- Przedsiębiorca zobowiązany jest do kontaktu z operatorem udzielającym wsparcia w sprawie wymogów co do frekwencji na szkoleniu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 29

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 29 Charakterystyka trudnych klientów i ich typowe zachowania	Julita Pelechata	20-02-2026	10:00	12:00	02:00
2 z 29 Psychologia klienta i źródła oporu w sprzedaży	Julita Pelechata	20-02-2026	12:00	13:00	01:00
3 z 29 Komunikacja interpersonalna w sytuacjach konfliktowych	Julita Pelechata	20-02-2026	13:00	14:00	01:00
4 z 29 przerwa	Julita Pelechata	20-02-2026	14:00	14:15	00:15
5 z 29 Rola empatii i aktywnego słuchania w obsłudze wymagających klientów	Julita Pelechata	20-02-2026	14:15	15:15	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 29 Analiza przypadków trudnych klientów z własnego doświadczenia uczestników	Julita Pelechata	20-02-2026	15:15	16:15	01:00
7 z 29 Warsztaty: Symulacje rozmów z wymagającym klientem w parach i grupach	Julita Pelechata	20-02-2026	16:15	17:15	01:00
8 z 29 Warsztaty: Ćwiczenia w aktywnym słuchaniu i odpowiadaniu na zarzuty	Julita Pelechata	20-02-2026	17:15	18:15	01:00
9 z 29 przerwa	Julita Pelechata	20-02-2026	18:15	18:30	00:15
10 z 29 Warsztaty: Ćwiczenia w aktywnym słuchaniu i odpowiadaniu na zarzuty	Julita Pelechata	20-02-2026	18:30	19:30	01:00
11 z 29 Techniki skutecznej sprzedaży doradczej i negocjacji	Julita Pelechata	21-02-2026	10:00	11:00	01:00
12 z 29 Strategie radzenia sobie z klientem opornym lub niezdecydowanym	Julita Pelechata	21-02-2026	11:00	12:30	01:30
13 z 29 Sztuka zadawania pytań, odkrywania potrzeb i budowania wartości oferty	Julita Pelechata	21-02-2026	12:30	14:00	01:30
14 z 29 przerwa	Julita Pelechata	21-02-2026	14:00	14:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 29 Planowanie działań sprzedażowych w trudnych sytuacjach	Julita Pelechata	21-02-2026	14:15	15:45	01:30
16 z 29 Warsztaty: Symulacja procesu sprzedaży z wymagającym klientem	Julita Pelechata	21-02-2026	15:45	16:45	01:00
17 z 29 Warsztaty: Ćwiczenie technik negocjacji i zamykania sprzedaży w grupach	Julita Pelechata	21-02-2026	16:45	17:45	01:00
18 z 29 Warsztaty: Analiza i omówienie efektywności zastosowanych technik	Julita Pelechata	21-02-2026	17:45	18:15	00:30
19 z 29 przerwa	Julita Pelechata	21-02-2026	18:15	18:30	00:15
20 z 29 Warsztaty: Analiza i omówienie efektywności zastosowanych technik	Julita Pelechata	21-02-2026	18:30	19:30	01:00
21 z 29 Strategie utrzymania klientów i budowanie długofalowych relacji	Julita Pelechata	22-02-2026	10:00	11:00	01:00
22 z 29 Rozwiązywanie konfliktów i zarządzanie reklamacjami	Julita Pelechata	22-02-2026	11:00	12:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
23 z 29 Planowanie działań sprzedażowych z uwzględnieniem trudnych klientów	Julita Pelechata	22-02-2026	12:00	13:00	01:00
24 z 29 Wdrażanie praktyk efektywnej komunikacji w codziennej pracy	Julita Pelechata	22-02-2026	13:00	14:00	01:00
25 z 29 przerwa	Julita Pelechata	22-02-2026	14:00	14:15	00:15
26 z 29 Warsztaty: Opracowanie indywidualnego planu obsługi trudnego klienta w swojej firmie	Julita Pelechata	22-02-2026	14:15	15:00	00:45
27 z 29 Warsztaty: Symulacja rozwiązywania reklamacji i konfliktów w grupach	Julita Pelechata	22-02-2026	15:00	16:00	01:00
28 z 29 Warsztaty: Analiza studium przypadku i przygotowanie rekomendacji działań w realnych sytuacjach	Julita Pelechata	22-02-2026	16:00	17:30	01:30
29 z 29 Walidacja efektów uczenia się - test teoretyczny z wynikiem wygenerowanym automatycznie oraz obserwacja w warunkach symulowanych.	-	22-02-2026	17:30	18:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	180,56 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,56 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Julita Pełechata

Dyrektor z praktycznym doświadczeniem w implementacji zrównoważonego rozwoju oraz Certyfikowanym Trenerem, po studiach podyplomowych AKADEMIA TERENRA. Specjalizuje się w przekładaniu teorii na mierzalne i biznesowe strategie. Jako Dyrektor zarządzający w branży Agro-Ekologicznej od 2021 roku, doskonale rozumie wyzwania związane z minimalizacją odpadów, efektywnym zarządzaniem zasobami i wymogami ochrony środowiska w praktyce operacyjnej. Gwarantuje, że każde szkolenie to nie tylko wiedza, ale przede wszystkim gotowe do wdrożenia narzędzia, które transformują zarządzanie i kulturę organizacji. Wielopoziomowe doświadczenie w zarządzaniu zespołami i wdrażaniu nowych standardów operacyjnych, co jest kluczowe przy transformacji modelu biznesowego w kierunku Gospodarki o Obiegu Zamkniętym. Dyplom Trenera: Ukończenie studiów podyplomowych w ramach "Akademii Trenera" gwarantuje najwyższy standard metodyki szkoleniowej oraz zaangażowanie i interaktywność podczas prowadzonych zajęć.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

MATERIAŁY DLA UCZESTNIKÓW:

- prezentacja
- skrypt
- wypracowane podczas warsztatów materiały

Informacje dodatkowe

Uczestnik szkolenia otrzyma:

- zaświadczenie potwierdzające zdobyte kompetencje po zakończeniu usługi oraz pozytywnym zaliczeniu walidacji
- materiały szkoleniowe - opisane w karcie usług

Adres

Bonin 12

76-009 Bonin

woj. zachodniopomorskie

Usługodawca zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Paula Olszewska

E-mail paula.olszewska1@icloud.com

Telefon (+48) 537 104 170