



Wektor Wiedzy Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

3 486 ocen

Psychologia skutecznej sprzedaży i negocjacji: budowanie zdrowych relacji i dobrostanu w środowisku pracy – kurs online

Numer usługi 2026/01/02/43371/3237198

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🎓 Usługa szkoleniowa

🕒 28 h

📅 28.05.2026 do 23.06.2026

4 169,70 PLN brutto

3 390,00 PLN netto

148,92 PLN brutto/h

121,07 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Na kurs zapraszamy:

- przedstawicieli handlowych i sprzedawców,
- osoby odpowiedzialne za pozyskiwanie i obsługę klientów,
- managerów sprzedaży,
- przedsiębiorców rozwijających własne biznesy,
- wszystkich, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i negocjacyjne.

Minimalna liczba uczestników

10

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

27-05-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

28

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

Kurs przygotowuje do skutecznego budowania relacji, pozyskiwania klientów i prowadzenia negocjacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady i style skutecznej komunikacji	- wymienia style komunikacji - definiuje trzy elementy komunikacji	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

Temat 1 – Psychologia sprzedaży, dobrostan psychiczny i skuteczna obsługa klienta.

1. Psychologia sprzedaży i zakupów B2B.

- Czym jest, a czym nie jest dobra sprzedaż?
- Jak działa umysł człowieka – myślenie szybkie i wolne.
- Znaczenie zdrowia psychicznego w budowaniu relacji biznesowych.
- Pozytywna psychologia w sprzedaży i obsłudze klienta.
- Pętla nawyku – na co zwracać uwagę, żeby nie być jak „klasyczny sprzedawca”?
- Jak działa proces zakupowy w B2B?
- Zarządzanie emocjami w kontaktach z klientami.
- Wpływ zdrowego stylu życia na efektywność w sprzedaży.

2. Zasady skutecznej komunikacji.

- Trzy elementy komunikacji.
- Czym jest i jak działa rama kontekstowa?
- Jak zbudować sympatię z człowiekiem poprzez mechanizmy komunikacji?
- Jak unikać stresu w rozmowach z klientami?
- Skąd biorą się konflikty i jak ich unikać?
- Jak unikać wypalenia zawodowego w sprzedaży?

3. Style komunikacji.

- Jak się komunikujesz – test i autodiagnoza.
- Cztery style komunikacji:

- cechy charakterystyczne,
- elementy rozpoznawcze,
- skuteczna komunikacja w każdym ze stylów.
- Znaczenie empatii i aktywnego słuchania w pierwszym kontakcie.
- Jak pracować z klientami każdego z typów?

Temat 2 – Pozyskiwanie klientów i budowanie zdrowych relacji w biznesie.

1. Kim jest Twój klient?

- Profilowanie optymalnego klienta.
- Kryteria kwalifikacji klientów:
 - czym są?
 - jak z nich skutecznie korzystać?
- Desktop research – co warto sprawdzić, żeby dobrze zakwalifikować klienta?

2. Pozyskiwanie danych kontaktowych.

- Największe bazy klientów lepsze niż Google.
- Jak pozyskać dane kontaktowe wprost do decydentów na biurko (nr telefonu, adres e-mail)?
- Jak rozmawiać z sekretarką, jeśli jest taka konieczność?

3. Pierwszy kontakt z klientem.

- Co jest celem pierwszego kontaktu?
- Przygotowanie do rozmowy – znajdź dobry powód do kontaktu.
- Rozwijanie umiejętności asertywnej komunikacji.
- Wpływ inteligencji emocjonalnej na sukces w sprzedaży.
- Źródła skutecznych powodów do kontaktu.
- Pierwsza rozmowa z klientem – struktura rozmowy i narzędzia do skutecznego zbudowania ciekawości klienta.
- Komunikacja wprost w pierwszej rozmowie z klientem.

Temat 3 – Spotkania sprzedażowe, zarządzanie stresem i skuteczna obsługa klienta.

1. Planowanie i realizacja spotkań handlowych.

- Co jest celem Twojego spotkania i co ma być jego rezultatem?
- Znaczenie empatii i aktywnego słuchania w pierwszym kontakcie.
- Czynniki sukcesu – po czym poznać, czy spotkanie przebiegło dobrze i było skuteczne?
- Budowanie przyjaznej atmosfery już na etapie pierwszego kontaktu.
- Kończenie spotkania – ustal finał jeszcze zanim się zacznie.
- Jak zaplanować przebieg spotkania, żeby osiągnąć rezultat? Metoda planowania od końca.

2. Siła informacji w dobrej sprzedaży.

- Rola informacji w dobrej sprzedaży.
- Co rzędzi w sprzedaży – informacje pozyskane czy przekazane?
- Co warto wiedzieć o kliencie? Kluczowe aspekty do zbadania potrzeb klienta.
- Jak skutecznie pozyskiwać informacje od potencjalnych klientów?
- Sztuka stawiania sensownych i wartościowych pytań.
- Jak słuchać, żeby usłyszeć?
- Jak stawiać pytania, kiedy wydaje się, że klient powiedział wszystko, co chciałeś wiedzieć?
 - Etykietowanie.
 - Mirroring.
- Cztery najważniejsze pytania dobrego handlowca.

3. Sztuka prezentacji informacji.

- Jak opowiadać, żeby chcieli słuchać?
- Komunikat „Ja” i „Ty” w języku sprzedaży.
- Reguła SMART w sztuce tworzenia skutecznej argumentacji w sprzedaży.
- Prawda ogólna w pracy z obiekcją/pytaniami klientów.
- Technika odwracania w pracy z obiekcją/pytaniami klientów.

4. Finalizacja.

- Trzy elementy, którymi powinno zakończyć się dobre spotkanie sprzedażowe.
- Follow-up – jak skutecznie podjąć kolejne kroki?
- Co zrobić, kiedy klient przestaje się odzywać?

Temat 4 - Wywieranie wpływu, negocjacje i zdrowe środowisko pracy w sprzedaży.

1. Zanim zaczną się negocjacje.

- Trzy poziomy negocjacji.
- Przygotowanie do rozmowy z partnerem.
- Znaczenie różnorodności w podejściu do negocjacji i współpracy.
- BATNA, WATNA oraz ZOPA w negocjacjach.
- Moja strategia negocjacji.
- Jak zarządzać stresem w sytuacjach negocjacyjnych?
- Czego mogę się spodziewać? Przestrzeń zabezpieczenia w negocjacjach.
- Etapy w negocjacjach.
- Jak skutecznie otworzyć negocjacje?
- Jak unikać manipulacji i negocjować etycznie?

2. Żelazne zasady negocjacji.

- Manipulacja kontra perswazja – gdzie jest granica?
- Jak umysł człowieka analizuje i przetwarza informacje?
- Pozytywna psychologia i budowanie pewności siebie w negocjacjach.
- Myślenie szybkie i wolne.
- W które „myślenie” celują techniki wywierania wpływu i perswazji?
- Luka informacyjna w wywieraniu wpływu.

3. Narzędzia wywierania wpływu w komunikacji.

- Presupozycje w sztuce wywierania wpływu.
- Technika prawdy ogólnej jako sposób odpowiedzi na wszystko.
- Tryby gramatyczne w języku polskim – jak budować siłę komunikatu?
- Komunikat TY – narzędzie skutecznej perswazji budujące zaangażowanie.
- Powinności kontra chciejstwa – z czego warto korzystać?

4. Test walidacyjny

Link do testu online zostanie wysłany po zakończonych zajęciach. Test przygotowała osoba prowadząca walidację niniejszego kursu. Test zawiera pytania do których należy wybrać jedną odpowiedź spośród trzech propozycji. Wynik testu jest automatycznie wyliczany w pliku google.

Po uzyskaniu wyniku pozytywnego, Uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Usługa jest realizowana w godzinach dydaktycznych 45 minut. Każdego dnia zaplanowano przerwy: 10:30-10:45, a później 12:30-13:00.

Przerwy nie wliczają się w liczbę godzin usługi (7 x 45 minut dydaktycznych + 45 minut przerwy).

Każdy temat realizowany jest w trybie 2 godziny zajęć teoretycznych i 5 godzin zajęć praktycznych.

Na kurs zapraszamy w szczególności:

- przedstawicieli handlowych i sprzedawców,
- osoby odpowiedzialne za pozyskiwanie i obsługę klientów,
- managerów sprzedaży,
- przedsiębiorców rozwijających własne biznesy,
- wszystkich, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i negocjacyjne.

Kurs przeprowadzany będzie w formie online, bez podziału na grupy. Uczestnicy mają możliwość korzystania zarówno z kamery jak i mikrofonu. Taką chęć mogą zgłaszać na bieżąco poprzez kliknięcie ikonki „dłoń”. Pytania można również zadawać za pomocą czatu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 169,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	148,92 PLN
Koszt osobogodziny netto	121,07 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik usługi otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie PDF, przygotowany przez prowadzących:

- skrypt
- dostęp do nagrania szkolenia na okres 21 dni.

Informacje dodatkowe

Cena bez VAT dla opłacających szkolenie, w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Zwolnienie z art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. C ustawy o VAT lub paragraf 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie zwolnień VAT oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Zapraszamy do odwiedzenia naszej strony internetowej: <https://wektorwiedzy.pl/>

Warunki techniczne

Szkolenie będzie prowadzone za pośrednictwem Platformy ClickMeeting.

Szkolenia na ClickMeeting nie wymagają instalowania żadnego programu, są transmitowane przez przeglądarkę. Bardzo ważne jest, żeby była ona zaktualizowana do najnowszej wersji (jeśli nie będzie aktualna, podczas testu nie pojawi się zielony "✓"). W razie potrzeby istnieje też możliwość pobrania aplikacji mobilnej i uczestniczenia w szkoleniu poprzez smartfon lub tablet.

Wymagania techniczne: procesor 2-rdzeniowy 2 GHz; 2 GB pamięci RAM; system operacyjny Windows 8 lub nowszy, MAC OS wersja 10.13; przeglądarka internetowa Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari; stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps.

Konieczne jest posiadanie kamery internetowej, umożliwiającej przeprowadzenie monitoringu realizacji usług szkoleniowych.

Najbezpieczniejszą opcją jest połączenie internetowe za pomocą kabla sieciowego. Gdy nie ma takiej możliwości i pozostaje korzystanie z WiFi, warto na czas szkolenia umieścić komputer jak najbliżej routera i zadbać, aby inni użytkownicy tej samej sieci WiFi ograniczyli w tym czasie aktywności mocno obciążające sieć (np. oglądanie filmów, rozmowy wideo lub pobieranie dużych plików). Jeśli jest taka możliwość zachęcamy do przetestowania połączenia w domu oraz miejscu pracy i uczestniczenia w szkoleniu z tego miejsca, w którym będzie lepszy Internet.

Jak dołączyć do spotkania: <https://youtu.be/ZFWNh2KHro>, <https://knowledge.clickmeeting.com/pl/infographic/jak-dolaczyc-do-wydarzenia-instrukcja-dla-uczestnika/>

Link umożliwiający uczestnictwo w kursie ważny jest od dnia poprzedzającego rozpoczęcie kursu do zakończenia zajęć.

Podstawą do rozliczenia usługi, jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Kontakt



Anna Wilk

E-mail a.wilk@wektorwiedzy.pl

Telefon (+48) 17 2831 004