



UNICO SP. Z O.O.

★★★★★ 4,9 / 5

380 ocen

Unico Biznes: Zarządzanie sprzedażą usług. Szkolenie z rozmów sprzedażowych, negocjacji i obsługi klienta w branży usługowej.

Numer usługi 2026/01/06/160223/3240854

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 26 h

📅 27.04.2026 do 29.04.2026

4 900,00 PLN brutto

4 900,00 PLN netto

188,46 PLN brutto/h

188,46 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do: • właścicieli firm usługowych, • handlowców i specjalistów sprzedaży B2B, • trenerów, doradców i ekspertów sprzedających usługi, • osób obsługujących klientów projektowych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	26-04-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	26
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

Usługa szkoleniowa przygotowuje uczestników do samodzielnego i skutecznego prowadzenia sprzedaży usług w branży usługowej. Szkolenie prowadzi do planowania i organizacji działań sprzedażowych, prowadzenia rozmów sprzedażowych i negocjacji, domykania sprzedaży oraz zarządzania relacją z klientem na etapie realizacji usługi, w tym z wykorzystaniem narzędzi CRM i reagowania na reklamacje.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Planuje i porządkuje proces sprzedaży usług.	– identyfikuje etapy procesu sprzedaży usług oraz cykl życia klienta usługowego,	Wywiad ustrukturyzowany
	– mapuje lejek sprzedażowy dla własnej usługi,	Wywiad ustrukturyzowany
	– planuje działania sprzedażowe z uwzględnieniem priorytetów leadów i klientów.	Wywiad ustrukturyzowany
Prowadzi rozmowę sprzedażową z klientem usługowym.	– diagnozuje potrzeby klienta z wykorzystaniem pytań otwartych i pogłębiających,	Wywiad ustrukturyzowany
	– stosuje parafrazę i aktywne słuchanie w rozmowie sprzedażowej,	Wywiad ustrukturyzowany
	– dopasowuje styl komunikacji do typu klienta usługowego.	Wywiad ustrukturyzowany
Negocjuje warunki współpracy i domyka sprzedaż usług. Organizuje obsługę klienta i realizację usług z wykorzystaniem Atlassian Jira Service Management.	– identyfikuje źródła obiekcji klientów w sprzedaży usług,	Wywiad ustrukturyzowany
	– dobiera sposób reakcji na obiekcje cenowe i decyzyjne,	Wywiad ustrukturyzowany
	– finalizuje ustalenia sprzedażowe z zachowaniem zasad asertywnej komunikacji.	Wywiad ustrukturyzowany
	– opracowuje schemat onboardingu klienta po sprzedaży usługi,	Analiza dowodów i deklaracji
	– dokumentuje działania sprzedażowe i obsługowe w Atlassian Jira Service Management,	Analiza dowodów i deklaracji
	– analizuje przypadek reklamacyjny i proponuje działania utrzymujące relację z klientem.	Analiza dowodów i deklaracji

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: Proces sprzedaży usług i organizacja działań sprzedażowych

Moduł 1 – Specyfika sprzedaży usług (teoria) | 09:30–10:30

- różnice między sprzedażą usług a sprzedażą produktów (teoria)
- cechy usług wpływające na proces sprzedaży (teoria)
- rola relacji i zaufania w sprzedaży usług (teoria)

Moduł 2 – Klient usługowy i cykl życia współpracy (teoria + praktyka) | 10:30–12:00

- cykl życia klienta usługowego (teoria)
- lead → klient → stała współpraca (teoria)
- analiza punktów styku z klientem na przykładach (praktyka)

Przerwa | 12:00–12:30

Moduł 3 – Proces i lejek sprzedaży usług (teoria + praktyka) | 12:30–14:15

- etapy procesu sprzedaży usług (teoria)
- lejek sprzedażowy w sprzedaży usług (teoria)
- mapowanie lejka sprzedażowego dla własnej usługi (praktyka)

Moduł 4 – Strategia działań sprzedażowych (praktyka) | 14:15–16:30

- priorytetyzacja leadów i klientów usługowych (praktyka)
- planowanie działań sprzedażowych w czasie (praktyka)
- organizacja pracy własnej w sprzedaży usług (praktyka)

Dzień 2: Rozmowy sprzedażowe i negocjacje w sprzedaży usług

Moduł 5 – Diagnoza potrzeb klienta (teoria + praktyka) | 09:30–10:45

- cele i struktura rozmowy sprzedażowej w usługach (teoria)
- identyfikacja potrzeb klienta (teoria)
- ćwiczenia diagnozy potrzeb na przykładach (praktyka)

Moduł 6 – Techniki komunikacji w sprzedaży usług (praktyka) | 10:45–12:00

- pytania otwarte i pogłębiające w rozmowie sprzedażowej (praktyka)
- parafraza i aktywne słuchanie w rozmowie z klientem (praktyka)
- dopasowanie stylu komunikacji do typu klienta (praktyka)

Przerwa | 12:00–12:30

Moduł 7 – Obiekcje i negocjacje w sprzedaży usług (teoria + praktyka) | 12:30–14:30

- źródła obiekcji klientów w sprzedaży usług (teoria)
- praca z obiekcjami cenowymi i decyzyjnymi (praktyka)
- negocjowanie warunków współpracy usługowej (praktyka)

Moduł 8 – Domykanie sprzedaży i asertywność (teoria + praktyka) | 14:30–16:30

- techniki domykania sprzedaży w usługach (praktyka)
- finalizowanie ustaleń sprzedażowych z klientem (praktyka)
- asertywność w rozmowach sprzedażowych (teoria + ćwiczenia)

Dzień 3: Obsługa klienta, realizacja usług i CRM

Moduł 9 – Onboarding i obsługa klienta usługowego (teoria + praktyka) | 09:30–10:45

- onboarding klienta po sprzedaży usługi (teoria)
- komunikacja z klientem w trakcie realizacji usługi (praktyka)
- zarządzanie oczekiwaniami klienta (praktyka)

Moduł 10 – Zarządzanie projektami usługowymi (praktyka) | 10:45–12:00

- planowanie realizacji usług (praktyka)
- koordynacja działań i zasobów w projekcie usługowym (praktyka)
- współpraca z klientem w trakcie realizacji projektu (praktyka)

Przerwa | 12:00–12:30

Moduł 11 – Reklamacje i trudne sytuacje w relacji z klientem (analiza przypadków) | 12:30–14:30

- źródła reklamacji i trudnych sytuacji w usługach (teoria)
- reakcja na reklamacje klientów (praktyka)
- utrzymanie relacji biznesowej w sytuacjach kryzysowych (praktyka)

Moduł 12 – CRM i porządkowanie sprzedaży usług – Atlassian Jira Service Management (teoria + praktyka) | 14:30–15:45

- rola Atlassian Jira Service Management w sprzedaży usług (teoria)
- pipeline sprzedażowy w Atlassian Jira Service Management (praktyka)
- planowanie i raportowanie działań sprzedażowych w Atlassian Jira Service Management (praktyka)

Walidacja efektów uczenia się | 15:45–16:30

- wywiad ustrukturyzowany
- analiza dowodów i deklaracji

- Szkolenie prowadzone w grupach do 4 osób.
- Minimalna ilość uczestników potrzebna do realizacji usługi: 2 osoby
- Warunkiem koniecznym osiągnięcia celu szkolenia jest 80% frekwencja oraz zaangażowanie Uczestnika.
- Usługa realizowana w 26 godzinach dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut).
- Metoda weryfikacji obecności Uczestnika: eksport raportu logowań aplikacji Zoom.
- Przerwy nie wliczają się do godzin usługi.
- Zajęcia praktyczne: 15 godzin dydaktycznych / zajęcia teoretyczne: 11 godzin dydaktycznych
- Szkolenie online odbywa się w czasie rzeczywistym zgodnie ze Standardem Usług Zdalnego Uczenia się (SUZ).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Dzień 1. Moduł 1. Specyfika sprzedaży usług (teoria)	MONIKA LISSER	27-04-2026	09:30	10:30	01:00
2 z 16 Dzień 1. Moduł 2. Klient usługowy i cykl życia współpracy (teoria + praktyka)	MONIKA LISSER	27-04-2026	10:30	12:00	01:30
3 z 16 Dzień 1. Przerwa	MONIKA LISSER	27-04-2026	12:00	12:30	00:30
4 z 16 Dzień 1. Moduł 3. Proces i lejek sprzedaży usług (teoria + praktyka)	MONIKA LISSER	27-04-2026	12:30	14:15	01:45
5 z 16 Dzień 1. Moduł 4. Strategia działań sprzedażowych (praktyka)	MONIKA LISSER	27-04-2026	14:15	16:30	02:15
6 z 16 Dzień 2. Moduł 5. Diagnoza potrzeb klienta (teoria + praktyka)	MONIKA LISSER	28-04-2026	09:30	10:45	01:15
7 z 16 Dzień 2. Moduł 6. Techniki komunikacji w sprzedaży usług (praktyka)	MONIKA LISSER	28-04-2026	10:45	12:00	01:15
8 z 16 Dzień 2. Przerwa	MONIKA LISSER	28-04-2026	12:00	12:30	00:30
9 z 16 Dzień 2. Moduł 7. Obiekcje i negocjacje w sprzedaży usług (teoria + praktyka)	MONIKA LISSER	28-04-2026	12:30	14:30	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 16 Dzień 2. Moduł 8. Domykanie sprzedaży i asertywność (teoria + praktyka)	MONIKA LISSER	28-04-2026	14:30	16:30	02:00
11 z 16 Dzień 3. Moduł 9. Onboarding i obsługa klienta usługowego (teoria + praktyka)	RAFAŁ LISSER	29-04-2026	09:30	10:45	01:15
12 z 16 Dzień 3. Moduł 10. Zarządzanie projektami usługowymi (praktyka)	RAFAŁ LISSER	29-04-2026	10:45	12:00	01:15
13 z 16 Dzień 3. Przerwa	MONIKA LISSER	29-04-2026	12:00	12:30	00:30
14 z 16 Dzień 3. Moduł 11. Reklamacje i trudne sytuacje w relacji z klientem (analiza przypadków)	MONIKA LISSER	29-04-2026	12:30	14:30	02:00
15 z 16 Dzień 3. Moduł 12. Atlassian Jira Service Management w sprzedaży i obsłudze usług (teoria + praktyka)	RAFAŁ LISSER	29-04-2026	14:30	15:45	01:15
16 z 16 Dzień 3. Walidacja efektów uczenia się	-	29-04-2026	15:45	16:30	00:45

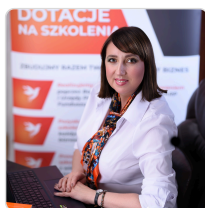
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 900,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	188,46 PLN
Koszt osobogodziny netto	188,46 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

MONIKA LISSER

Właścicielka marki UNICO. Przedsiębiorczyni, od ponad 20 lat w obszarze biznesowym. Zarządzała Agencją Interaktywną AdBridge wyróżnioną w konkursie „Innowacyjni dla Wielkopolski”. Pomaga wielu firmom w procesie ich rozwoju, we wdrażaniu procedur marketingowych i sprzedażowych, również w obszarze mediów społecznościowych.

Do tej pory jako szkoleniowiec przeprowadziła kilkadziesiąt szkoleń związanych z budowaniem marki w sieci za pośrednictwem social mediów, szkoleń sprzedażowych związanych z promocją firm, w tym poprzez tworzenie koncepcji marketingowej dla danej marki oraz poprzez tworzenie spójnego wizerunku.

Wykładowca akademicki na kierunku „Kreowanie marki osobistej”. Jako trener zrealizowała ponad 2500 godzin szkoleniowych, w tym ponad 1500 godzin dofinansowanych w ramach Bazy Usług Rozwojowych i KFS: związanych z budowaniem marki w sieci za pośrednictwem social mediów, szkoleń sprzedażowych związanych z promocją firm, w tym poprzez tworzenie koncepcji marketingowej i sprzedażowej.

Swoją wiedzę i doświadczenie wykorzystuje realizując autorskie projekty szkoleniowe z komunikacji interpersonalnej, budowania i efektywności marki osobistej, wystąpień publicznych, prowadzenia mediów społecznościowych czy obsługi biura. Wspiera działania rozwojowe dla pracowników oraz osób bez zatrudnienia.

Aktywnie wspiera trenerów współpracujących z firmą UNICO, udzielając im wsparcia merytorycznego i technicznego, co przyczynia się także do ich sukcesów zawodowych i rozwoju.



2 z 2

RAFAŁ LISSER

Doświadczony grafik komputerowy front-end developer.

W ostatnich 5 latach uzyskał certyfikat specjalisty Google w zakresie marketingu internetowego, certyfikaty WCAG - audyt, testowanie, dostępność cyfrowa w projektowaniu stron i aplikacji, certyfikat Budowanie zaawansowanych stron internetowych.

Z wykształcenia magister inżynier, absolwent Politechniki Koszalińskiej na wydziale mechanicznym. Posiada ponad 20 lat doświadczenia zawodowego na stanowiskach związanych z technologiami komputerowymi oraz grafiką. Współpracuje od wielu lat z firmą związaną z branżą fotograficzną

oraz z branżą komponentów IT, zarządzając całym działem marketingowym.

W ostatnich 5 latach projektował, programował i wdrażał aplikacje internetowe na bazie dostępnych systemów lub autorskich rozwiązań. Dbał o spójny system identyfikacji wizualnej: od projektu logo po wizerunek w sieci.

Na przestrzeni ostatnich 5 lat współpracował w charakterze grafika komputerowego, front-end developera z agencjami reklamowymi i drukarniami z Polski i zagranicy oraz z wieloma najważniejszymi targami w Polsce i za granicą: w Niemczech, Hiszpanii, w Azji.

Buduje serwisy internetowe od projektu po wdrożenie na serwer.

W ostatnich 5 latach przeprowadził szkolenia z systemów CMS: Wordpress, Drupal, Shoper, Prestashop oraz języków HTML, CSS, PHP. Szkolił pracowników z podległych działów reklamowych i marketingu oraz przy każdorazowym opracowaniu nowych strategii dla klientów (ponad 500 godzin).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma:

- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej (PDF), obejmujące kluczowe zagadnienia omawiane podczas wszystkich modułów,
- checklisty i arkusze robocze
- instancja Atlassian Jira Service Management (środowisko szkoleniowe)
- materiały robocze wypracowane przez uczestnika podczas szkolenia

Informacje dodatkowe

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT, pod warunkiem że dofinansowanie pokrywa co najmniej 70% kosztów szkolenia. W przypadku mniejszego wsparcia finansowego, do ceny netto usługi dodawany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Przepis na podstawie którego stosowane jest zwolnienie od podatku: Zwolnienie z podatku VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Warunki techniczne

Platforma / rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa

- Platforma Zoom (<https://zoom.us/>)

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji

- Komputer, laptop lub tablet z dostępem do internetu.
- Procesor: Minimalnie jednordzeniowy 1 GHz, zalecany dwurdzeniowy 2 GHz lub lepszy (np. Intel i3/i5/i7 lub AMD ekwiwalent).
- Pamięć RAM: Minimalnie 2 GB, zalecane 4 GB lub więcej.

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować uczestnik

- Minimalna prędkość łącza: 600 kb/s dla wideo wysokiej jakości, zalecane minimum 1,2 Mb/s dla wideo 720p i 3,8 Mb/s dla wideo 1080p.

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów

- System operacyjny: Windows 7 lub nowszy, macOS 10.10 lub nowszy, Linux, iOS, Android.
- Zainstalowana aktualna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera.
- Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania, ale dostęp do aplikacji Zoom może poprawić jakość połączenia.

Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu online

- Link jest ważny do momentu zakończenia spotkania lub webinaru.

Zalecane parametry łącza internetowego

- Łącze internetowe o minimalnej przepustowości 600 kb/s dla wideo wysokiej jakości, zalecane minimum 1,2 Mb/s dla wideo 720p i 3,8 Mb/s dla wideo 1080p. Dla grupowych połączeń wideo zalecane 1,0 Mb/s dla wideo wysokiej jakości i do 3,8 Mb/s dla wideo 1080p. Udostępnianie ekranu bez miniaturki wideo wymaga 50–75 kb/s, z miniaturką 50–150 kb/s. Audio VoIP: 60–80 kb/s, Zoom Phone: 60–100 kb/s.

Kontakt



RAFAŁ LISSER

E-mail kontakt@unico.org.pl

Telefon (+48) 724 787 771