



Maleszko.edu
URSZULA
GRABOWSKA-
MALESZKO

★★★★★ 4,8 / 5

37 ocen

Coaching indywidualny i szkolenie „Psychologia sprzedaży i budowania długoterminowych relacji biznesowych” (Program 8)

Numer usługi 2026/01/12/191268/3253268

📍 Warszawa / mieszana (stacjonarna połączona z usługą
zdalną w czasie rzeczywistym)

🎓 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 16.04.2026 do 25.04.2026

7 566,96 PLN brutto
6 152,00 PLN netto
236,47 PLN brutto/h
192,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Usługa rozwojowa dedykowana osobom mającym kontakt z klientami firmy w formie obsługi bezpośredniej, zdalnej, telefonicznej, mailowej, ze szczególnym uwzględnieniem prowadzenia spotkań i rozmów biznesowych. Uczestnicy podnoszą kompetencje zawodowe m.in. z zakresu profesjonalnej komunikacji, psychologii komunikacji, prowadzenia trudnych rozmów i technik perswazji oraz w zakresie profesjonalnej komunikacji i obsługi klienta.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	1
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
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

Usługa realizowana w formule spotkania warsztatowego, opartego na technikach coachingu grupowego, skoncentrowana na rozwoju kompetencji uczestników w zakresie prowadzenia skutecznych rozmów biznesowych, Celem jest nabycie kompetencji komunikacji werbalnej i niewerbalnej, zasad działania programatorów negatywnych i

pozytywnych, pytań zamkniętych i otwartych oraz pogłębienie wiedzy na temat psychologicznych aspektów komunikacji, technik budowania relacji oraz rozwiązywania konfliktów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nazywa trzy grupy potrzeb klientów	W podanym przykładzie trafnie nazywa potrzebę rozmówcy, adekwatnie do analizowanej sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wymienia elementy modelu komunikacji	Poprawnie nazywa elementy składowe modelu komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Nazywa różnice pomiędzy manipulacją a perswazją	Poprawnie wskazuje przykładowe wypowiedzi będące manipulacją i perswazją	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Identyfikuje język programowania negatywnego w komunikacji i zamienia go na język programowania pozytywnego	Zamienia programatory negatywne na pozytywne w przedstawionych przykładach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki komunikacji: SDS, U+K, "ale", "niestety", zdarta płyta, gra opcjami, przekierowanie uwagi	Potrafi zidentyfikować i nazwać scharakteryzowane techniki komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Używa pytań otwartych i zamkniętych	Poprawnie wskazuje pytania otwarte i zamknięte	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Określa elementy składające się na kulturę obsługi klienta	Określa elementy składające się na kulturę obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje specyfikę klientów i ich style osobowościowe	Poprawnie wymienia profile osobowościowe klientów do przedstawionych opisów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Poprawnie wskazuje potrzeby emocjonalne, merytoryczne i proceduralne klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje emocje w obsłudze klienta	Poprawnie nazywa emocje podstawowe oraz pochodne	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Poprawnie nazywa emocje pojawiające się w obsłudze klienta na podstawie przykładowej sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Asertywnie komunikuje trudne emocje	Wybiera poprawny model wyrażania trudnych emocji w przedstawionym przykładzie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje poprawnie komunikaty agresywne, uległe i asertywne	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Świadomie buduje swój wizerunek w relacjach zawodowych	Wskazuje elementy składające się na wizerunek w biznesie	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

1. Oczekiwania klientów w kontakcie z marką
2. Potrzeby klientów w kontakcie z marką
3. Model komunikacji i jego wymiar praktyczny
4. Manipulacja i perswazja w sprzedaży
5. Sprzedaż- mocne strony oferty
6. Technika Cecha-zaleta-korzyść
7. Programowanie komunikacji i neurolingwistyka
8. Techniki perswazji i przekonywania
9. Trudne rozmowy i trudny klient
10. Komunikacyjne ocieplacze
11. Komunikacja niewerbalna
12. Sztuka zadawania pytań
13. Kultura obsługi klienta
14. Klient- jego specyfika i style osobowościowe
15. Co czują ludzie- emocje w sprzedaży i negocjacjach
16. Emocje w pracy z klientami- jak dbać o swój dobrostan i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu
17. Asertywne wyrażanie trudnych emocji

Czas trwania usługi szkoleniowej

Na usługę szkoleniową składa się 6 spotkań w tym:

- 1 spotkanie stacjonarne w liczbie 10 godzin dydaktycznych (1 godzina = 45 min), w tym 8 godzin stanowi część praktyczna, 2 godziny część teoretyczna. Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.
- 5 spotkań online w liczbie 22 godzin dydaktycznych (1 godzina = 45 minut), w tym 19 godzin stanowi część praktyczna, 2 godziny część teoretyczna, 1 godzina walidacja. Walidacja jest wliczana w czas trwania usługi.

Walidacja

Po ostatnim spotkaniu online przeprowadzana będzie walidacja w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie, co zapewnia rozdzielność funkcji uczenia od walidacji. Test przeprowadzany będzie w formie online, poprzez wykorzystanie platformy zewnętrznej. W harmonogramie szkolenia został wskazany przybliżony czas przeprowadzenia walidacji usługi rozwojowej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 22

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 22 Oczekiwanie klientów w kontakcie z marką	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	16-04-2026	17:00	17:45	00:45	Nie
2 z 22 Potrzeby klientów w kontakcie z marką	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	16-04-2026	17:45	18:30	00:45	Nie
3 z 22 Model komunikacji i jego wymiar praktyczny	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	16-04-2026	18:30	19:15	00:45	Nie
4 z 22 Manipulacja i perswazja w sprzedaży	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	16-04-2026	19:15	20:00	00:45	Nie
5 z 22 Sprzedaż- mocne strony oferty	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	16-04-2026	20:00	20:45	00:45	Nie
6 z 22 Technika Cecha-zaleta-korzyść	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	17-04-2026	17:00	17:45	00:45	Nie

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
7 z 22 Programowanie komunikacji i neurolingwistyka	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	17-04-2026	17:45	20:45	03:00	Nie
8 z 22 Techniki perswazji i przekonywania	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	18-04-2026	08:30	10:00	01:30	Nie
9 z 22 Trudne rozmowy i trudny klient	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	23-04-2026	09:00	10:30	01:30	Tak
10 z 22 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	23-04-2026	10:30	10:40	00:10	Tak
11 z 22 Komunikacyjne ocieplacze	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	23-04-2026	10:40	11:25	00:45	Tak
12 z 22 Komunikacja niewerbalna	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	23-04-2026	11:25	12:10	00:45	Tak
13 z 22 Sztuka zadawania pytań	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	23-04-2026	12:10	13:40	01:30	Tak
14 z 22 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	23-04-2026	13:40	13:50	00:10	Tak
15 z 22 Kultura obsługi klienta	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	23-04-2026	13:50	15:20	01:30	Tak
16 z 22 Przerwa	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	23-04-2026	15:20	15:30	00:10	Tak
17 z 22 Klient - jego specyfika i style osobowości	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	23-04-2026	15:30	17:00	01:30	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
18 z 22 Co czują ludzie - emocje w sprzedaży i negocjacjach	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	24-04-2026	17:00	19:15	02:15	Nie
19 z 22 Emocje w pracy z klientami - jak dbać o swój dobrostan i przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	24-04-2026	19:15	20:45	01:30	Nie
20 z 22 Asertywne wyrażanie trudnych emocji	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	25-04-2026	17:00	18:30	01:30	Nie
21 z 22 Asertywna odmowa w sprzedaży	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	25-04-2026	18:30	20:00	01:30	Nie
22 z 22 Walidacja - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	URSZULA GRABOWSKA- MALESZKO	25-04-2026	20:00	20:45	00:45	Nie

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 566,96 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 152,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	236,47 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO

PCC Coach (Erickson Certified Professional Coach) trener szkoleń menedżerskich i rozwoju osobistego, konsultant biznesowy.

W portfolio posiadam ponad 3200 godzin coachingu, w tym ok. 80% z kadrą zarządzającą niższego i wyższego szczebla oraz ponad 3400 godzin przeprowadzonych szkoleń z kompetencji menedżerskich, sprzedaży i obsługi klienta.

W pracy wykorzystuję własne doświadczenie biznesowe i menedżerskie.

Prowadzę projekty łączące coaching, mentoring i szkolenia. Do budowania skutecznych strategii działania wykorzystuję wiedzę na temat efektywności osobistej, motywacji i neurolingwistyki.

Pracuję w podejściu skoncentrowanym na rozwiązaniach.

Specjalizacja: efektywność osobista i menedżerska, budowanie pewności siebie, skuteczna komunikacja w biznesie i relacjach międzyludzkich, zarządzanie komunikacją w organizacji, obsługa trudnego klienta, budowanie pewności siebie i siły wewnętrznej, asertywność i asertywne zarządzanie, zarządzanie stresem, trening mentalny i techniki automotywacji, mistrz sprzedaży, profesjonalna obsługa klienta, kierowanie zespołem, coaching w pracy menedżera, profesjonalna rekrutacja.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma na spotkaniu stacjonarnym materiały szkoleniowe w postaci zeszytu ćwiczeń i długopisu. Po ukończonym szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie i certyfikat ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunki niezbędne do nabycia kompetencji w ramach usługi:

- Uczestnictwo w co najmniej 80% czasu zajęć usługi rozwojowej potwierdzone przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora szkolenia liście obecności w czasie spotkania stacjonarnego oraz potwierdzone przez organizatora raportami z logowań wygenerowanymi z platformy, na której realizowana była usługa w czasie spotkań online
- Udział w walidacji oraz potwierdzone na etapie walidacji nabycie przewidzianych dla usługi efektów uczenia się kompetencji poprzez pozytywny wynik z testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.

Informacje dodatkowe

Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. zwalnia się od podatku VAT usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, które są finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych, a także świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związanymi.

Warunki techniczne

Spotkania online:

- Warunkiem koniecznym jest dostęp do internetu i korzystanie z aplikacji zoom. W czasie spotkania online Uczestnik ma obowiązek zalogowania się imieniem i nazwiskiem oraz włączenia kamery w trakcie całej sesji

Walidacja:

- Uczestnik musi dysponować urządzeniem z dostępem do internetu (komputerem, tabletem, smartfonem) umożliwiającym wypełnienie testu online za pośrednictwem przeglądarki internetowej
- Zalecane jest korzystanie z aktualnej wersji popularnych przeglądarek internetowych (np. Chrome, Firefox, Edge), które wspierają poprawne działanie testu
- Stabilny dostęp do internetu, gwarantujący płynne przesyłanie danych, umożliwiający wykonanie testu bez przerw

Adres

ul. Odkryta 1A
03-140 Warszawa
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

Kontakt



URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO

E-mail urszula@maleszko.edu.pl

Telefon (+48) 609 831 181