



Techniki Sprzedaży i Obsługi Klienta – Zaawansowane narzędzia i praktyka (Stopień II)

Numer usługi 2026/02/02/165146/3300246

3 780,00 PLN brutto
3 780,00 PLN netto
210,00 PLN brutto/h
210,00 PLN netto/h

DMK CONSULTING
DAWID JAWORSKI

★★★★★ 4,9 / 5
109 ocen

📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 24.04.2026 do 26.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób posiadających wiedzę i umiejętności zdobyte na poziomie podstawowym w ramach I stopnia cyklu szkoleń pt. „Techniki Sprzedaży i Obsługi Klienta” lub równoważne doświadczenie praktyczne w pracy z klientem. Uczestnikami mogą być pracownicy działów handlowych, doradcy klienta, przedstawiciele handlowi, konsultanci sprzedaży oraz osoby odpowiedzialne za negocjacje i budowanie relacji biznesowych. Program dedykowany jest również właścicielom mikro i małych firm, którzy samodzielnie realizują działania sprzedażowe i chcą rozwijać je w kierunku bardziej zaawansowanych standardów. Szkolenie przeznaczone jest dla osób pragnących pogłębić posiadane kompetencje o techniki negocjacyjne, psychologię klienta, pracę z wymagającymi klientami oraz strategię zwiększania skuteczności i wartości sprzedaży.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

23-04-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

18

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

Celem szkolenia jest rozwinięcie i pogłębienie kompetencji sprzedażowych uczestników poprzez wprowadzenie zaawansowanych technik pracy z klientem, skutecznych metod komunikacji oraz narzędzi zwiększających efektywność w procesie sprzedaży. Uczestnicy nauczą się prowadzić rozmowę handlową na wyższym poziomie – analizować potrzeby klienta, reagować na złożone obiekcje, budować długotrwałe relacje oraz stosować strategie finalizacji i negocjacji dostosowane do różnych typów klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna psychologiczne mechanizmy wpływające na decyzje zakupowe klienta.	Wymienia i opisuje co najmniej trzy kluczowe mechanizmy psychologiczne wpływające na zachowania zakupowe klientów.	Test teoretyczny
Zna główne style trudnych klientów i sposoby pracy z nimi.	Wymienia i charakteryzuje styl dominujący, emocjonalny, roszczeniowy i wycofany.	Test teoretyczny
Zna i rozpoznaje typy osobowości klientów i dopasowuje do nich komunikację.	Trafne zidentyfikowanie typu klienta w studium przypadku i wskazanie dopasowanej formy komunikacji.	Test teoretyczny
Rozumie różnicę między potrzebami deklarowanymi a faktycznymi.	Wyjaśnia, czym różnią się potrzeby deklarowane od faktycznych.	Test teoretyczny
Zna czynniki wpływające na motywacje klienta.	Wskazuje główne czynniki motywujące klienta do zakupu.	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?

Program

Program:

DZIEŃ 1

Psychologia decyzji zakupowych klienta

- Kluczowe procesy decyzyjne i emocjonalne mechanizmy zakupu.
- Czynniki wpływające na motywacje i zachowania zakupowe klienta.
- Rozpoznawanie sygnałów zaangażowania oraz sygnałów oporu.
- Analiza typowych reakcji klientów.

Profesjonalna komunikacja perswazyjna

- Słowa i struktury językowe zwiększające siłę przekazu.
- Zaawansowany język korzyści – jak go stosować świadomie.
- Formułowanie wypowiedzi budujących zaufanie i autorytet.

Pogłębiona diagnoza potrzeb klienta

- Pytania diagnozujące, naprowadzające, pogłębiające i konfrontujące.
- Identyfikowanie rzeczywistych potrzeb, a nie tylko deklaracji klienta.
- Rozpoznawanie barier zakupowych i ich źródeł.
- Ćwiczenia: rozmowy treningowe w parach z omówieniem spostrzeżeń.

Zaawansowane metody prezentacji oferty

- Dopasowanie sposobu prezentacji do typu klienta i sytuacji.
- Budowanie wartości oferty i minimalizowanie obiekcji już na etapie prezentacji.
- Skuteczne struktury argumentacji w sprzedaży doradczej.
- Ćwiczenia: prezentacje ofert w parach z omówieniem wykorzystanych technik i metod.

DZIEŃ 2

Zaawansowane techniki reagowania na obiekcje

- Modele pracy z obiekcjami: LAER, Feel–Felt–Found, FCA.
- Obiekcje ukryte, emocjonalne, pozorne – jak je rozpoznawać.
- Zachowanie kontroli i spokoju w trudnych momentach rozmowy.
- Ćwiczenia: scenki sprzedażowe z obiekcjami różnego typu.

Finalizacja sprzedaży – metody zaawansowane

- Sygnały gotowości klienta i jak je interpretować.
- Zaawansowane techniki zamykania: alternatywne, warunkowe, progresywne, próbne.
- Zamknięcie rozmowy bez presji – utrzymanie komfortu klienta.
- Ćwiczenia: symulacje finalizacji sprzedaży.

Analiza realnych przypadków w trudnych sytuacjach

- Omówienie przykładów uczestników oraz najczęściej pojawiających się trudności sprzedażowych.
- Wskazanie alternatywnych sposobów postępowania w oparciu o omówione wcześniej techniki i metody

Negocjacje w sprzedaży

- Przygotowanie do negocjacji: cele, granice, BATNA, ZOPA.
- Techniki ustępstw, propozycji oraz kotwiczenia.
- Obrona ceny i negocjowanie wartości – alternatywy dla rabatowania.
- Ćwiczenia: negocjacje w parach z omówieniem strategii.

DZIEŃ 3

Praca z wymagającym klientem

- Charakterystyka różnych trudnych stylów: dominujący, emocjonalny, roszczeniowy, wycofany.
- Techniki deeskalacji i zarządzania emocjami klienta i własnymi.
- Budowanie kontroli i stabilności w trudnych rozmowach.
- Ćwiczenia: scenki z „wymagającymi klientami”.

Integracja całego procesu sprzedaży

- Połączenie wszystkich etapów: diagnoza → prezentacja → obiekcje → finalizacja → relacja.
- Ćwiczenia: Symulacje pełnej rozmowy sprzedażowej.

Walidacja

Łączny wymiar szkolenia wynosi 18 godzin dydaktycznych, przy czym 1 godzina dydaktyczna obejmuje 45 minut zajęć.

Czas przeznaczony na przerwy oraz proces walidacji nie jest wliczany do liczby godzin szkoleniowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Psychologia decyzji zakupowych klienta	Dawid Jaworski	24-04-2026	14:30	16:00	01:30
2 z 16 Profesjonalna komunikacja perswazyjna	Dawid Jaworski	24-04-2026	16:00	16:45	00:45
3 z 16 Przerwa	Dawid Jaworski	24-04-2026	16:45	16:55	00:10
4 z 16 Pogłębiona diagnoza potrzeb klienta	Dawid Jaworski	24-04-2026	16:55	18:25	01:30
5 z 16 Przerwa	Dawid Jaworski	24-04-2026	18:25	18:30	00:05
6 z 16 Zaawansowane metody prezentacji oferty	Dawid Jaworski	24-04-2026	18:30	20:00	01:30
7 z 16 Zaawansowane techniki reagowania na obiekcje	Dawid Jaworski	25-04-2026	14:30	16:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 16 Przerwa	Dawid Jaworski	25-04-2026	16:00	16:10	00:10
9 z 16 Finalizacja sprzedaży – zaawansowane metody	Dawid Jaworski	25-04-2026	16:10	17:40	01:30
10 z 16 Analiza realnych przypadków w trudnych sytuacjach	Dawid Jaworski	25-04-2026	17:40	18:25	00:45
11 z 16 Przerwa	Dawid Jaworski	25-04-2026	18:25	18:30	00:05
12 z 16 Negocjacje w sprzedaży	Dawid Jaworski	25-04-2026	18:30	20:00	01:30
13 z 16 Praca z wymagającym klientem	Dawid Jaworski	26-04-2026	15:00	16:30	01:30
14 z 16 Przerwa	Dawid Jaworski	26-04-2026	16:30	16:40	00:10
15 z 16 Integracja całego procesu sprzedaży – ćwiczenia	Dawid Jaworski	26-04-2026	16:40	18:10	01:30
16 z 16 Walidacja	-	26-04-2026	18:10	18:25	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 780,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 780,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	210,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	210,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dawid Jaworski

Dawid Jaworski to doświadczony coach oraz doradca biznesowy, specjalizujący się od lat w operacyjnym oraz strategicznym wsparciu firm z sektora MŚP. Właściciel firmy szkoleniowo-consulingowej DMK Consulting oraz prezes Krajowej Fundacji Inicjatyw Rozwojowych, współpracującej ze środowiskiem biznesowym. Posiada wykształcenie ekonomiczne oraz ukończone studia podyplomowe z zakresu zarządzania finansami i księgowością oraz w zakresie controllingu.

Z powodzeniem realizował projekty dla instytucji publicznych i firm prywatnych, współpracując m.in. ze Specjalnymi Strefami Ekonomicznymi, Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości czy też Ministerstwem Rozwoju i Technologii. Posiada szerokie doświadczenie w sprzedaży obejmujące pracę na rynku finansowym i ubezpieczeniowym, współpracując z takimi instytucjami jak Nationale-Nederlanden, mBank S.A., TUIR Warta czy też PZU S.A.

Specjalizuje się w opracowywaniu strategii rozwoju firm, optymalizacji procesów, wdrażaniu rozwiązań cyfrowych oraz pozyskiwaniu inwestorów i finansowania na rozwój działalności. Cechuje go wysoka kultura osobista, umiejętność budowania trwałych relacji biznesowych oraz skuteczna praca pod presją czasu.

W pracy trenerskiej i doradczej stawia na praktyczne rozwiązania, indywidualne podejście do potrzeb klienta oraz przekazywanie pomysłów w mierzalne efekty biznesowe.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymują:

- program szkolenia;
- skrypt szkoleniowy;
- notatnik i długopis.

Warunki uczestnictwa

- Osoba pełnoletnia.
- Ukończony kursu I stopnia cyklu „Techniki Sprzedaży i Obsługi Klienta” lub równoważne doświadczenie praktyczne w pracy z klientem.

Informacje dodatkowe

Jedna godzina dydaktyczna obejmuje 45 minut zajęć.

Czas przeznaczony na przerwy oraz proces walidacji nie jest wliczany do liczby godzin szkoleniowych.

Adres

os. Na Stoku 72h/39

25-437 Kielce

woj. świętokrzyskie

Sala szkoleniowa przystosowana do prowadzenia zajęć indywidualnych oraz grupowych.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



DAWID JAWORSKI

E-mail szkolenia@dmk-consulting.pl

Telefon (+48) 732 672 212