



## Nowe otwarcie w sprzedaży – elastyczność, relacje, odporność. Usługa w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Numer usługi 2026/02/03/7675/3303297

5 100,00 PLN brutto  
5 100,00 PLN netto  
164,52 PLN brutto/h  
164,52 PLN netto/h

Zakłady Badań i  
Atestacji "ZETOM"  
im. prof. F. Stauba w  
Katowicach Spółka  
z ograniczoną  
odpowiedzialnością

★★★★★ 4,9 / 5

6 079 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 31 h

📅 12.05.2026 do 21.05.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

### Grupa docelowa usługi

Grupa docelowa:

- handlowcy
- doradcy
- sprzedawcy
- przedstawiciele handlowi
- pracownicy bez doświadczenia wdrażani do działań sprzedażowych

Szkolenie skierowane jest do osób, które:

- pracują w sprzedaży lub obsłudze klienta
- realizują zadania związane ze sprzedażą, budowaniem relacji i dostosowywaniem się do zmian rynkowych,
- posiadają podstawową wiedzę z zakresu sprzedaży i komunikacji,
- są gotowe rozwijać umiejętności miękkie: elastyczność, odporność psychiczną i relacyjność.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

11-05-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

31

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników oraz ich organizacji do skutecznego działania w zmiennym środowisku sprzedaży poprzez rozwój elastyczności, odporności psychicznej i budowanie długotrwałych relacji z klientami. Uczestnicy nauczą się adaptować strategie sprzedażowe do dynamicznych warunków rynkowych oraz rozwijać kompetencje psychospołeczne niezbędne w nowoczesnym handlu w szczególności w firmach znajdujących się w okresowych trudnościach.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                            | Kryteria weryfikacji                                                                               | Metoda walidacji |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| WIEDZA: Charakteryzuje rolę elastyczności w pracy handlowca                                   | Wymienia przykłady zastosowania elastycznego podejścia w sprzedaży                                 | Test teoretyczny |
| UMIEJĘTNOŚĆ: Określa znaczenie odporności psychicznej w kontaktach z klientem                 | Stosuje strategie radzenia sobie ze stresem i niepowodzeniem w sprzedaży                           | Test teoretyczny |
| WIEDZA: Opisuje techniki budowania i utrzymywania relacji z klientem                          | Wymienia kluczowe elementy relacji sprzedażowej i wskazuje działania utrwalające lojalność klienta | Test teoretyczny |
| UMIEJĘTNOŚĆ: Dopasowuje stylu sprzedaży do typu klienta                                       | Przyporządkowuje techniki sprzedażowe do stylów zachowań klienta                                   | Test teoretyczny |
| UMIEJĘTNOŚĆ: Rozróżnia zachowania asertywne, uległe i agresywne w kontekście sprzedaży        | Identyfikuje postawy i zachowania w opisanych sytuacjach sprzedażowych                             | Test teoretyczny |
| WIEDZA: Wymienia metody utrzymywania motywacji i zaangażowania w trudnych warunkach sprzedaży | Podaje sposoby samoregulacji i utrzymywania koncentracji na celach handlowych                      | Test teoretyczny |
| KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Identyfikuje elementy komunikacji wspierające relacyjność              | Wskazuje techniki aktywnego słuchania, parafrazy, komunikacji empatycznej                          | Test teoretyczny |
| KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Zna zasady adaptacyjnego zarządzania sobą w sytuacjach zmian           | Określa, jakie działania pomagają dostosować się do zmian rynkowych lub organizacyjnych            | 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?

TAK

## Program

### Dzień 1: Elastyczność w sprzedaży – dostosowanie do zmieniającego się rynku

1. Wprowadzenie do szkolenia: cele, zasady, oczekiwania uczestników - rozmowa na żywo, chat
2. Elastyczność jako kluczowa kompetencja handlowca XXI wieku - ćwiczenia
3. Analiza zmian rynkowych – co wpływa na potrzebę elastyczności? - rozmowa na żywo, chat
4. Adaptacyjność vs. sztywność – analiza własnych postaw i stylów działania - ćwiczenia
5. Ćwiczenia: Studium przypadków – jak zmienić podejście do klienta w trudnych warunkach - ćwiczenia
6. Elastyczne techniki sprzedaży – jak dobrać strategię do sytuacji - ćwiczenia
7. Omówienie narzędzi wspierających elastyczność (CRM, dane, automatyzacja) - rozmowa na żywo, chat
8. Podsumowanie dnia, refleksja, pytania - rozmowa na żywo, chat

### Dzień 2: Relacje w sprzedaży – od transakcji do partnerstwa

1. Znaczenie relacji w procesie sprzedażowym – psychologia zaufania - rozmowa na żywo, chat
2. Techniki budowania długofalowych relacji z klientem - rozmowa na żywo, chat
3. Komunikacja relacyjna: aktywne słuchanie, empatia, dopasowanie stylu – *ćwiczenia*
4. Ćwiczenia: Asertywność w relacjach sprzedażowych – scenki i analiza – *ćwiczenia*
5. Personalizacja oferty jako forma pogłębiania relacji - rozmowa na żywo, chat
6. Zarządzanie relacjami po sprzedaży – follow-up, lojalność, obsługa posprzedażowa - rozmowa na żywo, chat
7. Praca na case study – przykłady relacyjnego podejścia do klientów – *ćwiczenia*
8. Podsumowanie i feedback - rozmowa na żywo, chat

### Dzień 3: Odporność psychiczna – jak przetrwać i rozwijać się w zmiennych warunkach

1. Wprowadzenie do pojęcia odporności psychicznej – czym jest i dlaczego jest kluczowa – *rozmowa na żywo*
2. Stres w sprzedaży – źródła, mechanizmy, konsekwencje – *rozmowa na żywo*
3. Strategie radzenia sobie z porażkami i odrzuceniem – *ćwiczenia*
4. Motywacja wewnętrzna – jak ją pielęgnować w trudnych momentach – *rozmowa na żywo*
5. Ćwiczenia: Techniki samoregulacji i wzmacniania odporności (oddech, fokus, dialog wewnętrzny) – *ćwiczenia*
6. Praca w zespole a odporność – jak wspierać i korzystać z grupy – *ćwiczenia*
7. Praca nad postawą: pozytywność, elastyczność poznawcza, samoświadomość – *ćwiczenia*
8. Dziennik sprzedażowy jako narzędzie samorozwoju – *rozmowa na żywo*

### Dzień 4: Nowe otwarcie – integracja kompetencji i wdrożenie

1. Model elastycznego i odpornego sprzedawcy – *rozmowa na żywo*
2. Symulacje: trudne rozmowy z klientem, reakcje na obiekcje, budowanie zaufania – *ćwiczenia*

3. Wdrażanie relacyjnych strategii w środowisku pracy – plan działania – *ćwiczenia*
4. Mapa zasobów osobistych – analiza mocnych stron uczestników – *ćwiczenia*
5. Podsumowanie i wnioski – *rozmowa na żywo*
6. Test wiedzy. Walidacja

Szkolenie obejmuje 31 godzin, przy czym każda godzina trwa 45 minut. Każdego dnia zajęć przewidziana jest 15-minutowa przerwa.

Przerwy są wliczone do czasu trwania usługi.

Program kończy się walidacją w formie testu teoretycznego.

Wybrana metoda walidacji umożliwia zweryfikowanie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych (postaw).

Walidacja obejmuje całość procesu, aż do momentu uzyskania oceny efektów uczenia się.

Minimalny poziom kwalifikowalności poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy wynosi 80%

Szkolenie obejmuje:

15h zajęć teoretycznych (wykład) + 15h zajęć praktycznych (ćwiczenia) + 1h walidacji = 31h

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 34

| Przedmiot / temat zajęć                                                                            | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 34<br>Wprowadzenie do szkolenia: cele, zasady, oczekiwania uczestników - rozmowa na żywo, chat | Marta Głowacka | 12-05-2026            | 08:00               | 08:45               | 00:45         |
| 2 z 34<br>Elastyczność jako kluczowa kompetencja handlowca XXI wieku - ćwiczenia                   | Marta Głowacka | 12-05-2026            | 08:45               | 09:30               | 00:45         |
| 3 z 34<br>Analiza zmian rynkowych – co wpływa na potrzebę elastyczności? - rozmowa na żywo, chat   | Marta Głowacka | 12-05-2026            | 09:30               | 10:15               | 00:45         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                             | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>4 z 34</div> Adaptacyjność vs. sztywność – analiza własnych postaw i stylów działania - ćwiczenia              | Marta Głowacka | 12-05-2026            | 10:15               | 11:00               | 00:45         |
| <div>5 z 34</div> Ćwiczenia: Studium przypadków – jak zmienić podejście do klienta w trudnych warunkach - ćwiczenia | Marta Głowacka | 12-05-2026            | 11:00               | 11:45               | 00:45         |
| <div>6 z 34</div> Przerwa                                                                                           | Marta Głowacka | 12-05-2026            | 11:45               | 12:00               | 00:15         |
| <div>7 z 34</div> Elastyczne techniki sprzedaży – jak dobrać strategię do sytuacji - ćwiczenia                      | Marta Głowacka | 12-05-2026            | 12:00               | 12:45               | 00:45         |
| <div>8 z 34</div> Omówienie narzędzi wspierających elastyczność (CRM, dane, automatyzacja) - rozmowa na żywo, czat  | Marta Głowacka | 12-05-2026            | 12:45               | 13:30               | 00:45         |
| <div>9 z 34</div> Podsumowanie dnia, refleksja, pytania - rozmowa na żywo, czat                                     | Marta Głowacka | 12-05-2026            | 13:30               | 14:00               | 00:30         |
| <div>10 z 34</div> Znaczenie relacji w procesie sprzedażowym – psychologia zaufania - rozmowa na żywo, czat         | Marta Głowacka | 13-05-2026            | 08:00               | 08:45               | 00:45         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                 | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>11 z 34</b> Techniki budowania długofalowych relacji z klientem - rozmowa na żywo, chat                              | Marta Głowacka | 13-05-2026            | 08:45               | 09:30               | 00:45         |
| <b>12 z 34</b> Komunikacja relacyjna: aktywne słuchanie, empatia, dopasowanie stylu – ćwiczenia                         | Marta Głowacka | 13-05-2026            | 09:30               | 10:15               | 00:45         |
| <b>13 z 34</b> Ćwiczenia: Asertywność w relacjach sprzedażowych – scenki i analiza – ćwiczenia                          | Marta Głowacka | 13-05-2026            | 10:15               | 11:00               | 00:45         |
| <b>14 z 34</b> Personalizacja oferty jako forma pogłębiania relacji - rozmowa na żywo, chat                             | Marta Głowacka | 13-05-2026            | 11:00               | 11:45               | 00:45         |
| <b>15 z 34</b> Przerwa                                                                                                  | Marta Głowacka | 13-05-2026            | 11:45               | 12:00               | 00:15         |
| <b>16 z 34</b> Zarządzanie relacjami po sprzedaży – follow-up, lojalność, obsługa posprzedażowa - rozmowa na żywo, chat | Marta Głowacka | 13-05-2026            | 12:00               | 12:45               | 00:45         |
| <b>17 z 34</b> Praca na case study – przykłady relacyjnego podejścia do klientów – ćwiczenia                            | Marta Głowacka | 13-05-2026            | 12:45               | 13:30               | 00:45         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                      | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>18 z 34</div> Podsumowanie i feedback - rozmowa na żywo, chat                                                           | Marta Głowacka | 13-05-2026            | 13:30               | 14:00               | 00:30         |
| <div>19 z 34</div> Wprowadzenie do pojęcia odporności psychicznej – czym jest i dlaczego jest kluczowa – rozmowa na żywo     | Marta Głowacka | 20-05-2026            | 08:00               | 08:45               | 00:45         |
| <div>20 z 34</div> Stres w sprzedaży – źródła, mechanizmy, konsekwencje – rozmowa na żywo                                    | Marta Głowacka | 20-05-2026            | 08:45               | 09:30               | 00:45         |
| <div>21 z 34</div> Strategie radzenia sobie z porażkami i odrzuceniem – ćwiczenia                                            | Marta Głowacka | 20-05-2026            | 09:30               | 10:15               | 00:45         |
| <div>22 z 34</div> Motywacja wewnętrzna – jak ją pielęgnować w trudnych momentach – rozmowa na żywo                          | Marta Głowacka | 20-05-2026            | 10:15               | 11:00               | 00:45         |
| <div>23 z 34</div> Ćwiczenia: Techniki samoregulacji i wzmacniania odporności (oddech, fokus, dialog wewnętrzny) – ćwiczenia | Marta Głowacka | 20-05-2026            | 11:00               | 11:45               | 00:45         |
| <div>24 z 34</div> Przerwa                                                                                                   | Marta Głowacka | 20-05-2026            | 11:45               | 12:00               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                  | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>25 z 34</b> Praca w zespole a odporność – jak wspierać i korzystać z grupy – ćwiczenia                | Marta Głowacka | 20-05-2026            | 12:00               | 12:45               | 00:45         |
| <b>26 z 34</b> Praca nad postawą: pozytywność, elastyczność poznawcza, samoświadomość – ćwiczenia        | Marta Głowacka | 20-05-2026            | 12:45               | 13:30               | 00:45         |
| <b>27 z 34</b> Dziennik sprzedażowy jako narzędzie samorozwoju – rozmowa na żywo                         | Marta Głowacka | 20-05-2026            | 13:30               | 14:00               | 00:30         |
| <b>28 z 34</b> Model elastycznego i odpornego sprzedawcy – rozmowa na żywo                               | Marta Głowacka | 21-05-2026            | 08:00               | 08:45               | 00:45         |
| <b>29 z 34</b> Symulacje: trudne rozmowy z klientem, reakcje na obiekcje, budowanie zaufania – ćwiczenia | Marta Głowacka | 21-05-2026            | 08:45               | 09:30               | 00:45         |
| <b>30 z 34</b> Wdrażanie relacyjnych strategii w środowisku pracy – plan działania – ćwiczenia           | Marta Głowacka | 21-05-2026            | 09:30               | 10:15               | 00:45         |
| <b>31 z 34</b> Mapa zasobów osobistych – analiza mocnych stron uczestników – ćwiczenia                   | Marta Głowacka | 21-05-2026            | 10:15               | 11:45               | 01:30         |



| Przedmiot / temat zajęć                                    | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>32 z 34</b> Przerwa                                     | Marta Głowacka | 21-05-2026            | 11:45               | 12:00               | 00:15         |
| <b>33 z 34</b><br>Podsumowanie i wnioski – rozmowa na żywo | Marta Głowacka | 21-05-2026            | 12:00               | 12:45               | 00:45         |
| <b>34 z 34</b> Test wiedzy. Walidacja                      | -              | 21-05-2026            | 12:45               | 13:15               | 00:30         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 5 100,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 5 100,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 164,52 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 164,52 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Marta Głowacka

Dwukrotnie ukończyła studia magisterskie na Uniwersytecie Śląskim. Właścicielka firmy tłumaczeniowo-szkoleniowej, specjalizującej się w tłumaczeniach ustnych i pisemnych (EN-PL-EN), szkoleniach, coachingach oraz warsztatach rozwoju osobistego. Akredytowany coach ACC ICF oraz certyfikowany trener CFC i Noble Manhattan Coaching. Posiada ponad 30 ukończonych szkoleń z zakresu motywacji, zarządzania stresem, work-life balance, komunikacji, zarządzania oraz obsługi nowoczesnych narzędzi informatycznych. Ma ponad 120 godz. doświadczenia w prowadzeniu szkoleń dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia, obejmujących przygotowanie organizacji do wyzwań rynku pracy, zrównoważone zarządzanie potencjałem pracowników, zarządzanie zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku pracy oraz rozwój kompetencji przywódczych, komunikacji i asertywności. Specjalizuje się w prowadzeniu warsztatów oraz sesji coachingowych, wspierających rozwój zawodowy i osobisty. Doświadczenie zdobywała również w sektorze handlowym jako doradca handlowy i specjalista ds.

pozyskiwania klientów. Jest osobą otwartą, elastyczną i samodzielną, z umiejętnością budowania pozytywnych relacji i efektywnej pracy zespołowej. Kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe zdobyła nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma niezbędne materiały w formie papierowej.

### Informacje dodatkowe

Ujęte godziny szkolenia są godzinami dydaktycznymi i tj. godzina = 45 minut. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz zaliczenia zajęć w formie uzyskania 80% punktów z testu wiedzy oraz zaliczenie analizy dowodów i deklaracji. Dokument potwierdza, że zostały zastosowane rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. tzn. osoba prowadząca usługę, nie dokonuje weryfikacji efektów uczenia się uczestników usługi. Przyjęta metoda walidacji - test teoretyczny w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarze wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne.

Przebieg walidacji: walidator jest obecny w trakcie walidacji. Weryfikuje testy w trakcie procesu walidacji w trakcie trwania ostatniego modułu szkolenia. Walidator jest autorem testu. Wyniki walidacji Uczestnicy poznają na koniec procesu walidacji

## Warunki techniczne

**Usługa szkoleniowa zwolniona z podatku VAT. § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień**

Walidacja szkolenia zostanie przeprowadzona za pośrednictwem platformy ZOOM.

Warunki techniczne

- urządzenie przenośne/mobilne lub stacjonarne (komputer/laptop/tablet) z kamerą, mikrofonem i głośnikami;
- procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy) lub Core i5 Kaby Lake; min. 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej);
- system operacyjny taki jak min. Windows 8 (zalecany Windows 11), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS;
- aktualne wersje przeglądarki np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Brave, Safari, Microsoft Edge, Opera, Internet Explorer, Yandex;
- uczestnik dysponuje łączem sieciowym spełniającym następujące parametry:
- dostęp do internetu o zalecanej szybkości - minimalna prędkość pobierania 2 Mb/s, prędkość wysyłania 512 kb/s;

Uczestnik dysponuje niezbędnym oprogramowaniem umożliwiającym dostęp do prezentowanych treści i materiałów;

Program darmowy.

Link do programu: <https://zoom.us/support/download>

Link będzie wysłany uczestnikom drogą mailową dwa dni przed rozpoczęciem usługi. Ważność linku obejmuje czas usługi.

Podczas realizacji usługi rozwojowej zostaną uwzględnione potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027

# Kontakt



**Alan Błazejczyk**

**E-mail** [a.blazejczyk@zetom.eu](mailto:a.blazejczyk@zetom.eu)

**Telefon** (+48) 734 179 197