



Skuteczna sprzedaż oraz obsługa klienta (szkolenie online)

Numer usługi 2026/02/06/9265/3313383

1 200,00 PLN brutto
1 200,00 PLN netto
75,00 PLN brutto/h
75,00 PLN netto/h
169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

ZAKŁAD
DOSKONALENIA
ZAWODOWEGO W
PŁOCKU

★★★★☆ 4,4 / 5

44 oceny

📍 Płock / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 14.04.2026 do 15.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój, Akademia HR
Grupa docelowa usługi	Intensywne, praktyczne szkolenie sprzedażowe , skierowane do zespołów sprzedaży i obsługi klienta, nastawione na realne zwiększenie skuteczności rozmów handlowych, obronę ceny oraz profesjonalną obsługę nawet najbardziej wymagających klientów.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	13-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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:

rozwój zaawansowanych umiejętności sprzedażowych,
skuteczna diagnoza potrzeb klientów,
stosowanie języka korzyści w sprzedaży,
opanowanie technik obrony ceny,
profesjonalna obsługa trudnych klientów,
zwiększenie skuteczności finalizacji sprzedaży..

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
rozpoznaje metaprogramy w wypowiedziach klientów i dostosowuje do nich komunikację, stosuje model C-Z-K (cecha–zaleta–korzyść) w prezentacji oferty, potrafi diagnozować potrzeby klientów przy użyciu sprawdzonych modeli, skutecznie radzi sobie z trudnymi zachowaniami klientów, stosuje techniki obrony ceny i finalizacji sprzedaży, aktywnie buduje relacje z klientami.	.	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

Program szkolenia.

Moduł I – Rozpoczęcie szkolenia

- oczekiwania i obawy uczestników,
- kontrakt szkoleniowy,
- agenda i organizacja pracy.

Moduł II – Telefoniczne umawianie spotkań handlowych

- cele rozmowy telefonicznej,
- budowanie pewności siebie i radzenie sobie z odmową,
- zasady skutecznej rozmowy telefonicznej,
- algorytm rozmowy telefonicznej,
- omijanie „strażnika”,
- radzenie sobie z typowymi obiekcjami,
- budowanie relacji z klientem.

Moduł III – Diagnoza potrzeb klienta

- pytania otwarte i zamknięte,
- interesy i stanowiska klienta,
- metamodel komunikacji,
- model 9 obszarów,
- model SPIN,
- badanie procesu decyzyjnego,
- identyfikacja osób bez decyzyjności.

Moduł IV – Prezentacja rozwiązania

- cechy a korzyści – kluczowe różnice,
- technika C-Z-K,
- metaprogramy w sprzedaży.

Moduł V – Radzenie sobie z trudnym klientem

- typologie zachowań trudnych klientów,
- asertywność w obsłudze klienta,
- reagowanie na krytykę, krzyk i agresję,
- przekazywanie trudnych decyzji i odmowa,
- taktyki negocjacyjne,
- windykacja należności.

Moduł VI – Zastrzeżenia i finalizacja sprzedaży

- opór i wątpliwości klienta,
- rodzaje zastrzeżeń,
- techniki obrony ceny,
- techniki lingwistyczne,
- skuteczne techniki finalizacji.

Moduł VII – Podsumowanie szkolenia

- wnioski i rekomendacje do wdrożenia.

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	1 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	75,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	75,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Pielichowski

Trener, doradca biznesowy i psycholog. Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania MATRIK. Certyfikowany Master Praktyk Programowania Neurolingwistycznego (NLP). Posiada wieloletnie doświadczenie w obszarze HR – prowadził dział HR w jednej z największych spółek doradztwa podatkowego w Polsce oraz współpracował z wiodącymi agencjami doradztwa personalnego. Od 2009 roku realizuje szkolenia z zakresu zarządzania zespołem, komunikacji, negocjacji, sprzedaży, obsługi klienta, kreatywności oraz budowania zespołów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Adres

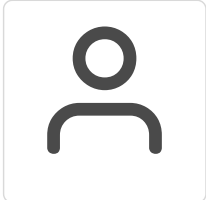
Płock 1
09-402 Płock

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



ALINA LEWICKA

E-mail biuro@zdz-plock.com.pl

Telefon (+48) 242 628 689