



"OPTA" AGNIESZKA
MAZIARZ-LIPKA I
LILIANA WIELICZKO
SPÓŁKA JAWNA

★★★★★ 4,8 / 5

764 oceny

Profesjonalna sprzedaż i obsługa klienta

Numer usługi 2026/02/12/6054/3330634

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 48 h

📅 07.05.2026 do 23.06.2026

8 688,00 PLN brutto

8 688,00 PLN netto

181,00 PLN brutto/h

181,00 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Grupę docelową stanowią: • Specjaliści ds. sprzedaży B2B i B2C; • Doradcy klienta; • Przedstawiciele handlowi; • Liderzy zespołów sprzedażowych; • Osoby przygotowywane do pracy w sprzedaży. Warunek udziału: Podstawowe doświadczenie w kontakcie z klientem oraz gotowość do pracy warsztatowej.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	06-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	48
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Przygotowanie uczestników do prowadzenia skutecznych procesów sprzedażowych poprzez rozwój umiejętności budowania relacji z klientem, diagnozy potrzeb, prezentacji wartości, prowadzenia rozmów trudnych, negocjacji oraz finalizowania sprzedaży w warunkach dużej konkurencyjności.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna etapy procesu sprzedażowego oraz zasady budowania relacji z klientem.	Uczestnik poprawnie wskazuje minimum 5 etapów procesu sprzedażowego oraz opisuje znaczenie relacji w sprzedaży doradczej.	Test teoretyczny
Uczestnik zna techniki diagnozy potrzeb klienta (SPIN, GPCT, BANT) oraz zasady argumentacji opartej na wartości.	Uczestnik rozpoznaje minimum 3 techniki diagnozy potrzeb oraz poprawnie odróżnia cechy produktu od korzyści dla klienta.	Test teoretyczny
Uczestnik zna metody pracy z obiekcjami klienta oraz podstawowe strategie negocjacyjne.	Uczestnik identyfikuje minimum 3 typowe obiekcje klientów i opisuje co najmniej 2 sposoby reagowania na nie.	Test teoretyczny
Uczestnik prowadzi rozmowę sprzedażową obejmującą diagnozę potrzeb klienta.	Podczas symulacji uczestnik formułuje minimum 5 trafnych pytań diagnostycznych oraz identyfikuje co najmniej 2 potrzeby klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik prezentuje ofertę w języku korzyści, dopasowując argumentację do potrzeb klienta.	Uczestnik przedstawia ofertę zawierającą minimum 3 argumenty wartościowe odnoszące się bezpośrednio do potrzeb klienta.	Prezentacja
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik we właściwy sposób reaguje na obiekcje klienta oraz inicjuje finalizację sprzedaży.	W symulowanej rozmowie uczestnik poprawnie stosuje minimum jedną technikę pracy z obiekcjami oraz podejmuje próbę zamknięcia sprzedaży.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje techniki komunikacji asertywnej w trudnych sytuacjach z klientem.	Uczestnik formułuje komunikat oparty na faktach i potrzebach w minimum jednej sytuacji problemowej.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik świadomie zarządza własnymi emocjami w kontakcie z klientem.	Identyfikuje własne reakcje emocjonalne oraz wskazuje minimum 2 sposoby radzenia sobie z napięciem w rozmowie sprzedażowej.	Wywiad ustrukturyzowany
Uczestnik wykazuje postawę proaktywną w budowaniu długofalowych relacji z klientami.	Uczestnik opracowuje plan follow-up zawierający minimum 3 działania wspierające utrzymanie relacji z klientem.	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik jest gotowy do dalszego rozwoju własnych kompetencji sprzedażowych.	Uczestnik przygotowuje indywidualny plan rozwoju zawierający minimum 2 obszary do dalszej pracy.	Analiza dowodów i deklaracji
		Wywiad ustrukturyzowany

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

Grupą docelową są:

- Specjaliści ds. sprzedaży B2B i B2C
- Doradcy klienta
- Przedstawiciele handlowi
- Liderzy zespołów sprzedażowych
- Osoby przygotowujące do pracy w sprzedaży

Metodologia podczas szkolenia:

Stosujemy zasadę 80:20

- 20% mini-wykładów służących jako wprowadzenie do poszczególnych bloków tematycznych
- 80% praktycznych warsztatów, a podczas nich:
 - ćwiczenia indywidualne (np. związane ze zmianą postawy),
 - odgrywanie ról, metody Dramy (np. rozmowa z podwładnym),
 - praca w grupach (np. wypracowanie rozwiązań, najlepsze praktyki),
 - testy,
 - gry.

Usługa liczona jest w godzinach dydaktycznych. **1 godzina dydaktyczna = 45 minut zegarowych.** Przerwy nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Ramowy program szkolenia:

MODUŁ 1. Psychologia sprzedaży i autorefleksja handlowca (8 godzin)

Wstęp i test wiedzy:

- Wprowadzenie do tematyki szkoleń
- Poznanie oczekiwań uczestników wobec szkolenia
- Pre-test wiedzy na temat procesu sprzedażowego, diagnozy potrzeb klienta, technik zadawania pytań, itp.

Zagadnienia:

- Moje mocne strony w sprzedaży
- Style sprzedaży – analiza własnego stylu
- Filtry percepcyjne klienta i sprzedawcy
- Schematy i przekonania wpływające na sprzedaż
- Zarządzanie emocjami podczas rozmów handlowych
- Budowanie rezyliencji sprzedażowej

Cele modułu:

- Podniesienie samoświadomości sposobu komunikacji
- Zrozumienie własnych „hamulców sprzedażowych”
- Utrwalanie postawy proaktywności

MODUŁ 2. Budowanie relacji i diagnoza potrzeb klienta (8 godzin)

Zagadnienia:

- 6 filarów relacji w sprzedaży
- Techniki zadawania pytań (SPIN, GPCT, BANT)
- Aktywne słuchanie w sprzedaży
- Diagnoza potrzeb jawnych i ukrytych
- Sygnały zakupowe – jak je rozpoznawać?
- Błędy w diagnozie

Cele modułu:

- Wzmocnienie umiejętności zadawania trafnych pytań
- Identyfikowanie realnych motywacji klienta
- Budowanie zaufania od pierwszego kontaktu

MODUŁ 3. Prezentacja wartości i argumentacja sprzedażowa (8 godzin)

Zagadnienia:

- Język korzyści
- Model pytanie → cecha → korzyść
- Storytelling w sprzedaży
- Prezentacja oferty w odniesieniu do różnych typów klientów
- Techniki pokazywania wartości (Value Selling)
- Prezentacja ceny – jak robić to świadomie?
- Praca na case studies

Cele modułu:

- Umiejętność atrakcyjnego przedstawiania oferty
- Dopasowanie przekazu do klienta
- Wzmocnienie pewności siebie w rozmowie ofertowej

MODUŁ 4. Obiekcje i negocjacje – od rozmowy do finalizacji (8 godzin)

Zagadnienia:

- Typowe obiekcje („za drogo”, „muszę się zastanowić”)
- Techniki radzenia sobie z obiekcjami (LAER, Sandwich, Feel–Felt–Found)
- Przygotowanie do negocjacji
- Style negocjacyjne - BATNA w sprzedaży
- Finalizacja sprzedaży – 8 metod zamykania

Cele modułu:

- Zwiększenie skuteczności w negocjacjach
- Swoboda w pracy z obiekcjami
- Umiejętność świadomego zamykania transakcji

MODUŁ 5. Trudne sytuacje i komunikacja z wymagającym klientem (8 godzin)**Zagadnienia:**

- Rodzaje trudnych klientów
- Zarządzanie emocjami klienta i własnymi
- Deeskalacja rozmów
- Asertywność w sprzedaży
- Komunikaty oparte na faktach
- Praca na nagraniach rozmów handlowych

Cele modułu:

- Wzmocnienie odporności psychicznej handlowca
- Umiejętność rozbrajania konfliktów
- Właściwe reagowanie w sytuacjach krytycznych

MODUŁ 6. Planowanie sprzedaży, follow-up i utrzymanie klientów (8 godzin)**Zagadnienia:**

- Proces zarządzania lejkiem sprzedażowym
- Planowanie celów sprzedażowych
- Follow-up – jak robić, by nie być nachalnym
- Customer Success w praktyce
- Utrzymanie klientów i rozwijanie współpracy
- Lessons Learned w sprzedaży

Test wiedzy, podsumowanie i zakończenie cyklu szkoleń:

- Post-test wiedzy, porównanie wyników z pre-testem
- Podsumowanie cyklu szkoleń, dyskusja na temat dalszych kroków
- Przygotowanie planu dalszych działań
- Wręczenie certyfikatów ukończenia szkolenia

Cele modułu:

- Uporządkowanie procesu sprzedaży
- Wzmocnienie dyscypliny w monitorowaniu wyników
- Budowanie długotrwałych relacji z klientami

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 25

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 25 Wstęp i test wiedzy	-	07-05-2026	09:30	10:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 25 MODUŁ 1. Psychologia sprzedaży i autorefleksja handlowca (część 1)	Agnieszka Maziarz-Lipka	07-05-2026	10:15	11:00	00:45
3 z 25 MODUŁ 1. Psychologia sprzedaży i autorefleksja handlowca (część 2)	Agnieszka Maziarz-Lipka	07-05-2026	11:15	13:00	01:45
4 z 25 MODUŁ 1. Psychologia sprzedaży i autorefleksja handlowca (część 3)	Agnieszka Maziarz-Lipka	07-05-2026	13:45	15:45	02:00
5 z 25 MODUŁ 1. Psychologia sprzedaży i autorefleksja handlowca (część 4)	Agnieszka Maziarz-Lipka	07-05-2026	16:00	16:45	00:45
6 z 25 MODUŁ 2. Budowanie relacji i diagnoza potrzeb klienta (część 1)	Agnieszka Maziarz-Lipka	14-05-2026	09:30	11:00	01:30
7 z 25 MODUŁ 2. Budowanie relacji i diagnoza potrzeb klienta (część 2)	Agnieszka Maziarz-Lipka	14-05-2026	11:15	13:00	01:45
8 z 25 MODUŁ 2. Budowanie relacji i diagnoza potrzeb klienta (część 3)	Agnieszka Maziarz-Lipka	14-05-2026	13:45	15:45	02:00
9 z 25 MODUŁ 2. Budowanie relacji i diagnoza potrzeb klienta (część 4)	Agnieszka Maziarz-Lipka	14-05-2026	16:00	16:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 25 MODUŁ 3. Prezentacja wartości i argumentacja sprzedażowa (część 1)	Agnieszka Maziarz-Lipka	21-05-2026	09:30	11:00	01:30
11 z 25 MODUŁ 3. Prezentacja wartości i argumentacja sprzedażowa (część 2)	Agnieszka Maziarz-Lipka	21-05-2026	11:15	13:00	01:45
12 z 25 MODUŁ 3. Prezentacja wartości i argumentacja sprzedażowa (część 3)	Agnieszka Maziarz-Lipka	21-05-2026	13:45	15:45	02:00
13 z 25 MODUŁ 3. Prezentacja wartości i argumentacja sprzedażowa (część 4)	Agnieszka Maziarz-Lipka	21-05-2026	16:00	16:45	00:45
14 z 25 MODUŁ 4. Obiekcje i negocjacje – od rozmowy do finalizacji (część 1)	Agnieszka Maziarz-Lipka	27-05-2026	09:30	11:00	01:30
15 z 25 MODUŁ 4. Obiekcje i negocjacje – od rozmowy do finalizacji (część 2)	Agnieszka Maziarz-Lipka	27-05-2026	11:15	13:00	01:45
16 z 25 MODUŁ 4. Obiekcje i negocjacje – od rozmowy do finalizacji (część 3)	Agnieszka Maziarz-Lipka	27-05-2026	13:45	15:45	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 25 MODUŁ 4. Obiekcje i negocjacje – od rozmowy do finalizacji (część 4)	Agnieszka Maziarz-Lipka	27-05-2026	16:00	16:45	00:45
18 z 25 MODUŁ 5. Trudne sytuacje i komunikacja z wymagającym klientem (część 1)	Agnieszka Maziarz-Lipka	09-06-2026	09:30	11:00	01:30
19 z 25 MODUŁ 5. Trudne sytuacje i komunikacja z wymagającym klientem (część 2)	Agnieszka Maziarz-Lipka	09-06-2026	11:15	13:00	01:45
20 z 25 MODUŁ 5. Trudne sytuacje i komunikacja z wymagającym klientem (część 3)	Agnieszka Maziarz-Lipka	09-06-2026	13:45	15:45	02:00
21 z 25 MODUŁ 5. Trudne sytuacje i komunikacja z wymagającym klientem (część 4)	Agnieszka Maziarz-Lipka	09-06-2026	16:00	16:45	00:45
22 z 25 MODUŁ 6. Planowanie sprzedaży, follow-up i utrzymanie klientów (część 1)	Agnieszka Maziarz-Lipka	23-06-2026	09:30	11:00	01:30
23 z 25 MODUŁ 6. Planowanie sprzedaży, follow-up i utrzymanie klientów (część 2)	Agnieszka Maziarz-Lipka	23-06-2026	11:15	13:00	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
24 z 25 MODUŁ 6. Planowanie sprzedaży, follow-up i utrzymanie klientów (część 3)	Agnieszka Maziarz-Lipka	23-06-2026	13:45	15:45	02:00
25 z 25 Test wiedzy, podsumowanie i zakończenie cyklu szkoleń	-	23-06-2026	16:00	16:45	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 688,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 688,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	181,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	181,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Maziarz-Lipka

Twórczyni marki DobryTrener. Trenerka z 29-letnim stażem pracy. Od 1997 prowadzi firmę szkol-doradczą OPTA.

W szkoleniach, które osobiście przeprowadziła, brało udział – lekko licząc –30 tys. osób. Z wykształcenia psycholog, z zawodu praktyk. Certyfikowana trenerka dramy (Drama Way),konsultantka testu MTQ48 (badającego Siłę i Odporność psychiczną). Ukończyła także podyplomowe studia „Zarządzanie projektami” (WSB Wrocław) oraz kurs Moderators Design Thinking.

Autorka wielu narzędzi/gier szkoleniowych wspierających rozwój kompetencji menedżerskich (np.karty merytoryczne „Jeden menedżer, wiele ról” oraz „Delegowanie w 7 krokach”).

Wspiera w rozwijaniu kompetencji menedżerów i specjalistów zarówno w korporacjach jak i MŚP.

Programy rozwojowe realizowała dla wielu wiodących w swoich branżach firm/instytucji – m.in. dla GK ENEA, Capgemini Polska Sp. z o.o., GK Eurocash, Mondelēz Polska, NOKIA, Diehl Controls Polska Sp. z o.o., ZF CV Systems Poland Sp. z o.o., Limango Polska Sp. z o.o., SGB-Bank S.A., LinuxPolska Sp. z o.o., Fantasyexpo Sp. z o.o., Santander Bank Polska Sp. z o.o., Schaeffler Polska, ING Bank Śląski SA, Tauron, Bibby Financial Services Sp. z o.o.

W ciągu ostatnich dwóch lat zrealizowała ponad 120 godzin szkoleń menedżerskich m.in. dla Grupy Eurocash SA (3 edycje szkoleń menedżerskich), NOKIA Kraków, Mondelēz Polska, Grupy Kapitałowej ENEA, PGNiG).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzymuje podręcznik szkoleniowy / workbook w wersji elektronicznej (*.pdf). Uczestnicy otrzymują także dostęp do e-pigułek wiedzy.

Informacje dodatkowe

Podatek VAT

Usługa szkoleniowa (nie dotyczy doradztwa) jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczane jest 23% VAT.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 roz. Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w spr. zwolnień od podatku od towarów i usług (...) (Dz.U. z 2018r., poz. 701)

Warunkiem uzyskania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest obecność min 80% czasu trwania usługi przez każdego uczestnika.

Usługę możemy dopasować do konkretnych potrzeb Twojej firmy.

Szkolenia realizujemy także w formie on-line.

Realizujemy działania rozwojowe również w formie zamkniętej – dedykowanej.

Oferujemy kompleksowe wsparcie w pozyskaniu dofinansowania na tę i inne usługi z naszej oferty. Zapraszamy do kontaktu >>www.dobrytrener.pl

Adres

ul. Bierutowska 57-59
51-317 Wrocław
woj. dolnośląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Winda, dostęp dla osób z niepełnosprawnościami

Kontakt



LILIANA WIELICZKO



E-mail lwieliczko@dobrytrener.pl

Telefon (+48) 605 634 979