



Inteligencja Emocjonalna w procesie sprzedaży - warsztat dla handlowców.

Numer usługi 2026/03/06/162362/3385384

3 567,00 PLN brutto

2 900,00 PLN netto

254,79 PLN brutto/h

207,14 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

TOWARDS
DEVELOPMENT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

📍 Poznań

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 14:00 h

📅 17.06.2026 do 18.06.2026

★★★★★ 4,8 / 5

27 ocen

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników działu sprzedaży i innych, którzy na co dzień budują relacje z klientami i odpowiadają za realizację celów handlowych. Grupa docelowa obejmuje zarówno początkujących, jak i doświadczonych handlowców, którzy chcą zwiększyć swoją skuteczność poprzez rozwój inteligencji emocjonalnej i umiejętności komunikacyjnych. Uczestnicy nauczą się lepiej rozpoznawać emocje własne i klientów, skutecznie reagować w trudnych sytuacjach oraz budować trwałe, oparte na zaufaniu relacje biznesowe. Szkolenie jest szczególnie wartościowe dla osób, które chcą wzmacniać motywację wewnętrzną oraz rozwijać umiejętności empatycznego słuchania i asertywnej komunikacji.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

12-06-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

14

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 "Inteligencja Emocjonalna w procesie sprzedaży - warsztat dla handlowców" przygotowuje do skutecznego wykorzystywania inteligencji emocjonalnej w pracy handlowca. Uczestnik stosuje poznane narzędzia do rozwijania umiejętności komunikacyjnych oraz budowania trwałych relacji biznesowych. Rozpoznaje emocje własne oraz klientów, świadomie zarządza emocjami w kontaktach.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wykorzystuje inteligencję emocjonalną.	Uczestnik definiuje pojęcie inteligencji emocjonalnej.	Test teoretyczny
	Uczestnik wymienia i charakteryzuje podstawowe komponenty inteligencji emocjonalnej.	Test teoretyczny
	Uczestnik rozróżnia inteligencję emocjonalną od inteligencji poznawczej.	Test teoretyczny
	Uczestnik przytacza przykłady zastosowania inteligencji emocjonalnej w sprzedaży i obsłudze klienta.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje pojęcie samoświadomości i przekonań w sprzedaży.	Uczestnik wyjaśnia, jakie wyzwania mogą pojawić się w kontakcie z klientem biznesowym.	Test teoretyczny
	Uczestnik opisuje znaczenie przekonań w procesie sprzedaży.	Test teoretyczny
	Uczestnik wymienia typowe emocje towarzyszące pracy w sprzedaży.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje znaczenie empatii i zasad budowania relacji z klientem w procesie sprzedaży.	Uczestnik definiuje pojęcie empatii i opisuje sposoby jej rozwijania.	Test teoretyczny
	Uczestnik wskazuje i opisuje zasady budowania relacji z klientem.	Test teoretyczny
	Uczestnik rozróżnia typy klientów i określa, w jaki sposób dopasować do nich przekaz sprzedażowy.	Test teoretyczny
	Uczestnik wyjaśnia, w jaki sposób empatia wpływa na jakość relacji z klientami.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik charakteryzuje sposoby zarządzania trudnymi emocjami w kontaktach biznesowych.</p> <p>Uczestnik stosuje techniki asertywnej komunikacji w kontaktach z klientami.</p>	Uczestnik wymienia i opisuje techniki radzenia sobie z trudnymi emocjami klientów.	Test teoretyczny
	Uczestnik wyjaśnia znaczenie kontroli emocji własnych i emocji klientów w sytuacjach kryzysowych.	Test teoretyczny
	Uczestnik opisuje modele postępowania w sytuacjach konfliktowych w relacjach biznesowych.	Test teoretyczny
	Uczestnik rozróżnia zachowania uległe, asertywne i agresywne.	Test teoretyczny
	Uczestnik podaje przykłady jasnych i asertywnych komunikatów w sytuacjach trudnych.	Test teoretyczny
	Uczestnik wyjaśnia znaczenie stawiania granic w kontaktach biznesowych.	Test teoretyczny
<p>Uczestnik charakteryzuje sposoby diagnozowania i rozwijania inteligencji emocjonalnej w pracy handlowca.</p> <p>Uczestnik charakteryzuje znaczenie motywacji wewnętrznej w rozwoju zawodowym.</p>	Uczestnik wymienia przykładowe mocne strony i obszary wymagające rozwoju w zakresie inteligencji emocjonalnej.	Test teoretyczny
	Uczestnik opisuje typowe reakcje emocjonalne występujące w pracy handlowca.	Test teoretyczny
	Uczestnik wskazuje sposoby wzmacniania kompetencji składających się na inteligencję emocjonalną.	Test teoretyczny
	Uczestnik definiuje pojęcie motywacji wewnętrznej i zewnętrznej.	Test teoretyczny
	Uczestnik wskazuje różnice pomiędzy motywacją wewnętrzną a zewnętrzną.	Test teoretyczny
	Uczestnik opisuje sposoby wzmacniania motywacji wewnętrznej w kontekście pracy zawodowej.	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

Moduł 1 - Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej

- Czym jest inteligencja emocjonalna (IE)?
- Znaczenie IE w sprzedaży i obsłudze klienta.
- Kluczowe komponenty IE: samoświadomość, samoregulacja, empatia, motywacja, umiejętności społeczne.

Zajęcia są interaktywne i wprowadzają w świat inteligencji emocjonalnej. Uczestnicy poznają jej znaczenie w sprzedaży i obsłudze klienta oraz dowiedzą się, jakie kompetencje emocjonalne mogą wspierać ich w codziennej pracy.

Moduł 2 - Diagnoza inteligencji emocjonalnej

- Wykonanie testu IE, interpretacja wyników (grupowo).
- Wpływ wyników na pracę handlowca - mocne strony i wyzwania.
- Refleksja nad własnymi reakcjami emocjonalnymi.

Zajęcia mają charakter warsztatowy i oparte są na praktycznej analizie wyników testu IE. Uczestnicy odkryją swoje mocne strony, zidentyfikują obszary wymagające rozwoju i nauczą się lepiej rozumieć własne reakcje emocjonalne w sytuacjach zawodowych.

Moduł 3 - Samoświadomość i przekonania w sprzedaży

- Rozpoznawanie emocji i ich źródeł.
- Diagnoza własnych przekonań nt. sprzedaży i klientów.
- Ćwiczenia: dziennik emocji, analiza wyzwań w kontakcie z klientem.

Zajęcia skupiają się na pracy własnej uczestników. Dzięki ćwiczeniom i refleksji nad emocjami oraz przekonaniami związanymi ze sprzedażą, uczestnicy nauczą się świadomie rozpoznawać czynniki wpływające na ich zachowanie w kontakcie z klientem.

Moduł 4 - Empatyczne słuchanie i rozpoznawanie potrzeb klienta

- Czym jest empatia i jak ją rozwijać?
- Ćwiczenia aktywnego słuchania.
- Jak zbudować relację z klientem opartą na zaufaniu i zrozumieniu?
- Tworzenie mapy empatii klienta - praca w podgrupach.
- Rozpoznawanie typów klientów i dopasowanie przekazu.

Zajęcia są praktyczne i oparte na ćwiczeniach komunikacyjnych. Uczestnicy rozwiną umiejętność empatycznego słuchania, nauczą się trafniej rozpoznawać potrzeby klientów oraz budować relacje oparte na zaufaniu i zrozumieniu.

Moduł 5 - Regulacja emocji i radzenie sobie w trudnych sytuacjach

- Techniki radzenia sobie z napięciem i stresem.
- Kontrola emocji w sytuacjach odmowy, reklamacji, presji sprzedażowej.
- Model działania w sytuacji konfliktu - ćwiczenia praktyczne.

Zajęcia mają charakter treningu umiejętności. Uczestnicy poznają techniki radzenia sobie ze stresem, nauczą się panować nad emocjami w sytuacjach konfliktowych i będą ćwiczyć konstruktywne sposoby reagowania na trudne zachowania klientów.

Moduł 6 - Asertywność w sprzedaży

- Różnica między asertywnością a agresją lub uległością.
- Komunikaty „JA”, obrona granic, mówienie „nie” klientowi.
- Symulacje rozmów sprzedażowych z zastosowaniem IE i asertywności.

Zajęcia oparte są na symulacjach rozmów i ćwiczeniach komunikacyjnych. Uczestnicy przećwiczą techniki asertywnego wyrażania swoich potrzeb, stawiania granic oraz mówienia „nie” klientowi w sposób profesjonalny i budujący relację.

Moduł 7 - Motywacja wewnętrzna i plan rozwoju

- Identyfikacja indywidualnych źródeł motywacji.
- Rola automotywacji i samodyscypliny w sprzedaży.
- Budowanie indywidualnego planu rozwoju (cel – działanie – nawyk).

Zajęcia są nastawione na wymianę doświadczeń. Uczestnicy wyjdą z modułu z konkretnymi pomysłami na to, jak utrzymać motywację - swoją i zespołu - w codziennej pracy, także wtedy, gdy pojawiają się wyzwania.

Zajęcia mają formę interaktywnych warsztatów, w których teoria łączy się z praktyką. Uczestnicy krok po kroku nauczą się rozpoznawać własne emocje, lepiej zrozumieją potrzeby klientów i dowiedzą się jak świadomie reagować w trudnych sytuacjach. Po zakończeniu modułów wyjdą z konkretnymi narzędziami i strategiami wspierającymi sprzedaż, budowanie relacji oraz rozwój osobisty i zawodowy.

Godziny realizacji szkolenia

Szkolenie obejmuje 14 godzin zegarowych (tj. liczone jako 60min), realizowanych w ciągu dwóch dni (po 7 godzin dziennie).

Harmonogram szkolenia

Szkolenie realizowane jest w trybie dziennym w godzinach 9:00-16:00. Istnieje możliwość dostosowania szczegółowego harmonogramu do potrzeb uczestników - tak, aby zapewnić jak największy komfort nauki i aktywnego udziału.

Metody pracy

Zajęcia prowadzone są metodą warsztatową, z naciskiem na aktywne ćwiczenia, pracę w grupach, dyskusje na żywo i symulacje sytuacji sprzedażowych.

Doświadczeni prowadzący

Szkolenie prowadzi ekspert z wieloletnim doświadczeniem w sprzedaży i rozwijaniu kompetencji miękkich. Uczestnicy otrzymują nie tylko wiedzę teoretyczną, ale przede wszystkim praktyczne narzędzia i wskazówki, które mogą wykorzystać w swojej codziennej pracy.

Certyfikat ukończenia

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy otrzymują certyfikat potwierdzający udział w kursie, wydany na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. poz. 2175).

Weryfikacja efektów uczenia się

Weryfikacja efektów uczenia się odbywa się poprzez **test teoretyczny** w formie pytań otwartych i zamkniętych, sprawdzający poziom opanowania wiedzy z zakresu inteligencji emocjonalnej, samoświadomości, empatii w relacjach biznesowych, zarządzania emocjami, asertywnej komunikacji oraz motywacji wewnętrznej w kontekście pracy handlowca.

Test pozwala ocenić, w jakim stopniu uczestnicy:

- rozumieją istotę i komponenty inteligencji emocjonalnej,
- potrafią scharakteryzować znaczenie samoświadomości i przekonań w sprzedaży,
- rozróżniają typy klientów i zasady budowania relacji opartych na empatii,
- znają techniki radzenia sobie z emocjami w sytuacjach trudnych i konfliktowych,
- rozróżniają zachowania uległe, asertywne i agresywne,

- oraz opisują sposoby wzmacniania motywacji wewnętrznej w rozwoju zawodowym.

Walidacja efektów uczenia się przebiega z zachowaniem **rozdzielności osobowej** – osoba przeprowadzająca test i oceniająca jego wyniki nie jest tożsama z osobą realizującą usługę rozwojową.

Adresaci szkolenia

Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników działu sprzedaży – zarówno początkujących, jak i doświadczonych handlowców – którzy chcą zwiększyć swoją skuteczność dzięki rozwijaniu inteligencji emocjonalnej i umiejętności komunikacyjnych. Uczestnicy nauczą się lepiej rozpoznawać emocje własne i klientów, reagować w trudnych sytuacjach oraz budować trwałe relacje oparte na zaufaniu.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Otwarcie szkolenia, przedstawienie celów.	Karolina Śliwińska	17-06-2026	09:00	09:15	00:15
2 z 16 Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej (IE) w kontekście sprzedaży.	Karolina Śliwińska	17-06-2026	09:15	10:15	01:00
3 z 16 Znaczenie emocji w relacjach sprzedażowych – jak wpływają na decyzje i działania.	Karolina Śliwińska	17-06-2026	10:15	11:15	01:00
4 z 16 Diagnoza IE – test kompetencji emocjonalnych (samoświadomość, kontrola, empatia).	Karolina Śliwińska	17-06-2026	11:15	12:15	01:00
5 z 16 Analiza wyników testu – interpretacja, co wynik mówi o mojej pracy jako handlowca.	Karolina Śliwińska	17-06-2026	12:15	13:30	01:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 16 Samoświadomość emocjonalna – ćwiczenia: rozpoznawanie i nazywanie emocji.	Karolina Śliwińska	17-06-2026	13:30	14:45	01:15
7 z 16 Jak przekonania wpływają na emocje – praca z ograniczającymi schematami.	Karolina Śliwińska	17-06-2026	14:45	15:45	01:00
8 z 16 Podsumowanie dnia – wnioski, zadanie pre-work.	Karolina Śliwińska	17-06-2026	15:45	16:00	00:15
9 z 16 Wprowadzenie do dnia, refleksja z pre-worku, przypomnienie kluczowych zagadnień.	Karolina Śliwińska	18-06-2026	09:00	09:15	00:15
10 z 16 Empatia w sprzedaży – aktywne i uważne słuchanie klienta, rozpoznawanie potrzeb.	Karolina Śliwińska	18-06-2026	09:15	10:15	01:00
11 z 16 Mapa empatii klienta – opracowanie mapy dla 3–4 grup klientów.	Karolina Śliwińska	18-06-2026	10:15	11:15	01:00
12 z 16 Samoregulacja emocji – techniki radzenia sobie z trudnym klientem i stresem.	Karolina Śliwińska	18-06-2026	11:15	12:15	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 16 Zarządzanie emocjami po porażce sprzedażowej – jak wrócić do motywacji i działania.	Karolina Śliwińska	18-06-2026	12:15	13:30	01:15
14 z 16 Umiejętności społeczne i komunikacja asertywna – ćwiczenia rozmów z klientem.	Karolina Śliwińska	18-06-2026	13:30	14:30	01:00
15 z 16 Motywacja wewnętrzna – co mnie napędza i jak rozwijać trwałe zaangażowanie.	Karolina Śliwińska	18-06-2026	14:30	15:45	01:15
16 z 16 Walidacja - test teoretyczny.	-	18-06-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 567,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	254,79 PLN
Koszt osobogodziny netto	207,14 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karolina Śliwińska

Karolina wspiera firmy w rozwoju, integrując wiedzę psychologiczną z praktycznymi rozwiązaniami biznesowymi. Jej historia zawodowa związana jest z obszarem sprzedaży w największych firmach z sektora FMCG, TSL czy branży szkoleniowej. Od lat współpracuje z kluczowymi klientami na rynku polskim jako konsultant biznesowy i trener. Z wykształcenia psycholog i socjolog. W obszarze psychologii specjalizuje się w neuropsychologii oraz psychologii osobowości oraz zastosowaniu tej wiedzy w biznesie i samorozwoju.

W trakcie prowadzonych zajęć na sali szkoleniowej jej celem jest przekazanie rzetelnej wiedzy dotyczącej praktycznego zastosowania psychologii w codziennej pracy przy wykorzystaniu naukowo zweryfikowanych metod diagnostycznych do oceny potencjału/kompetencji uczestników.

Certyfikowany trener biznesu oraz konsultant narzędzi diagnostycznych DISC3

Trainer&FacylitatorDISC/TEAMS/VALUES i BAI (styl komunikacji, role zespołowe, wartości, wewnętrzne motywacje) oraz narzędzia do pomiaru odporności psychicznej MTQ48plus.

Jest czynnym mediatorem wpisanym na listę mediatorów sądowych. Aktualnie zdobywa uprawnienia psychoterapeuty poznawczo-behawioralnego.

Wykładowca akademicki na Uniwersytecie SWPS na kierunkach psychologia sprzedaży, psychologia społeczna.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały przekazywane uczestnikowi w trakcie usługi

1. Raport z diagnozy inteligencji emocjonalnej (IE)

- Indywidualny wynik testu z interpretacją pięciu kluczowych obszarów IE: samoświadomość, samoregulacja, empatia, motywacja, umiejętności społeczne.
- Komentarz dotyczący wpływu wyniku na styl pracy w sprzedaży i relacje z klientami.
- Wskazówki rozwojowe do dalszej pracy.

2. Szablon „Mapa empatii klienta”

- Arkusz służący do identyfikowania potrzeb i oczekiwań różnych typów klientów.
- Pomocne narzędzie do pracy indywidualnej i zespołowej w procesie sprzedaży.

3. Checklisty i modele pomocnicze

- Lista emocji i objawów stresu (pomaga rozpoznawać reakcje w czasie rzeczywistym).
- Schematy stylów reakcji emocjonalnych (przykłady „trudnych klientów” i możliwych odpowiedzi).
- Wzory komunikatów asertywnych i empatycznych.

4. Arkusz planowania rozwoju osobistego

- Narzędzie do sformułowania indywidualnych celów rozwojowych i wdrożenia zmian po szkoleniu.
- Obejmuje refleksję nad źródłami motywacji oraz działania do wdrożenia po powrocie do pracy.

5. Zadanie post-work (opcjonalne)

- Instrukcja i arkusz do indywidualnej analizy sytuacji sprzedażowej po zakończeniu szkolenia.
- Ma na celu utrwalenie wiedzy i przeniesienie jej do praktyki zawodowej.

6. Certyfikat ukończenia szkolenia

- Mienny dokument potwierdzający udział, zakres tematyczny i liczbę godzin szkolenia.

Informacje dodatkowe

Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych, tj. za godzinę usługi szkoleniowej rozumie się 60 min.

Metoda walidacji

Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane poprzez test teoretyczny, oceniający poziom wiedzy i rozumienia zasad inteligencji emocjonalnej, samoświadomości, empatii w relacjach biznesowych, zarządzania emocjami w kontaktach z klientami, asertywnej komunikacji oraz motywacji wewnętrznej wspierającej rozwój zawodowy.

Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie.

Podstawa zwolnienia z VAT: dofinansowanie w co najmniej 70% - zgodnie z treścią § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2013 r. poz. 1722 ze zm.)

Adres

Poznań

Poznań

woj. wielkopolskie

Miejsce realizacji usługi zostanie uzgodnione wraz z Zamawiającym.

Kontakt



KAROLINA ŚLIWIŃSKA

E-mail karolina@blisko-biznesu.pl

Telefon (+48) 883 138 088