



Zarządzanie procesami sprzedażowymi w przedsiębiorstwie w warunkach zmienności rynkowej. Usługa w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Numer usługi 2026/03/18/7675/3414748

5 500,00 PLN brutto
5 500,00 PLN netto
166,67 PLN brutto/h
166,67 PLN netto/h
213,44 PLN cena rynkowa ⓘ

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

★★★★★ 4,9 / 5
6 110 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 33 h

📅 09.06.2026 do 17.06.2026

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

08-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

33

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, czat
2. Elastyczność jako kluczowa kompetencja w zarządzaniu sprzedażą i przedsiębiorstwem - ćwiczenia
3. Analiza zmian rynkowych – co wpływa na potrzebę elastyczności? - rozmowa na żywo, czat
4. Adaptacyjność vs. sztywność w zarządzaniu – analiza stylów podejmowania decyzji - ćwiczenia
5. Ćwiczenia: Studium przypadków – jak zmienić podejście do klienta w trudnych warunkach - ćwiczenia
6. Zarządzanie strategią sprzedaży – dobór działań do sytuacji rynkowej- ćwiczenia
7. Omówienie narzędzi wspierających elastyczność (CRM, dane, automatyzacja) - rozmowa na żywo, czat
8. Podsumowanie dnia, refleksja, pytania - rozmowa na żywo, czat

Dzień 2: Relacje w sprzedaży – od transakcji do partnerstwa

1. Rola relacji w zarządzaniu sprzedażą i budowaniu wartości przedsiębiorstwa- rozmowa na żywo, czat
2. Techniki budowania długofalowych relacji z klientem - rozmowa na żywo, czat
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, czat
6. Zarządzanie relacjami po sprzedaży – follow-up, lojalność, obsługa posprzedażowa - rozmowa na żywo, czat
7. Praca na case study – przykłady relacyjnego podejścia do klientów – *ćwiczenia*
8. Podsumowanie i feedback - rozmowa na żywo, czat

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 przedsiębiorstwa – podejście systemowe– *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. Symulacje wdrożeniowe: zastosowanie narzędzi w praktyce – *ćwiczenia*
6. Podsumowanie i wnioski – *rozmowa na żywo*
7. Test wiedzy. Walidacja

Szkolenie obejmuje 33 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) + 18h zajęć praktycznych (ćwiczenia) + 1h walidacji = 33h

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 34

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 34 Wprowadzenie do szkolenia: cele, zasady, oczekiwania uczestników - rozmowa na żywo, czat | Marta Głowacka | 09-06-2026 | 08:00 | 08:45 | 00:45 |
| 2 z 34 Elastyczność jako kluczowa kompetencja w zarządzaniu sprzedażą i przedsiębiorstwie m - ćwiczenia | Marta Głowacka | 09-06-2026 | 08:45 | 09:30 | 00:45 |
| 3 z 34 Analiza zmian rynkowych – co wpływa na potrzebę elastyczności? - rozmowa na żywo, czat | Marta Głowacka | 09-06-2026 | 09:30 | 10:15 | 00:45 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 4 z 34 Adaptacyjność vs. sztywność w zarządzaniu – analiza stylów podejmowania decyzji - ćwiczenia | Marta Głowacka | 09-06-2026 | 10:15 | 11:00 | 00:45 |
| 5 z 34 Ćwiczenia: Studium przypadków – jak zmienić podejście do klienta w trudnych warunkach - ćwiczenia | Marta Głowacka | 09-06-2026 | 11:15 | 12:00 | 00:45 |
| 6 z 34 Zarządzanie strategią sprzedaży – dobór działań do sytuacji rynkowej- ćwiczenia | Marta Głowacka | 09-06-2026 | 12:00 | 12:45 | 00:45 |
| 7 z 34 Omówienie narzędzi wspierających elastyczność (CRM, dane, automatyzacja) - rozmowa na żywo, czat | Marta Głowacka | 09-06-2026 | 12:45 | 13:30 | 00:45 |
| 8 z 34 Podsumowanie dnia, refleksja, pytania - rozmowa na żywo, czat | Marta Głowacka | 09-06-2026 | 13:30 | 14:00 | 00:30 |
| 9 z 34 Rola relacji w zarządzaniu sprzedażą i budowaniu wartości przedsiębiorstwa - rozmowa na żywo, czat | Marta Głowacka | 10-06-2026 | 08:00 | 08:45 | 00:45 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 10 z 34 Techniki budowania długofalowych relacji z klientem - rozmowa na żywo, czat | Marta Głowacka | 10-06-2026 | 08:45 | 09:30 | 00:45 |
| 11 z 34 Komunikacja relacyjna: aktywne słuchanie, empatia, dopasowanie stylu – ćwiczenia | Marta Głowacka | 10-06-2026 | 09:30 | 10:15 | 00:45 |
| 12 z 34 Ćwiczenia: Asertywność w relacjach sprzedażowych – scenki i analiza – ćwiczenia | Marta Głowacka | 10-06-2026 | 10:15 | 11:00 | 00:45 |
| 13 z 34 Przerwa | Marta Głowacka | 10-06-2026 | 11:00 | 11:15 | 00:15 |
| 14 z 34 Personalizacja oferty jako forma pogłębiania relacji - rozmowa na żywo, czat | Marta Głowacka | 10-06-2026 | 11:15 | 12:00 | 00:45 |
| 15 z 34 Zarządzanie relacjami po sprzedaży – follow-up, lojalność, obsługa posprzedażowa - rozmowa na żywo, czat | Marta Głowacka | 10-06-2026 | 12:00 | 12:45 | 00:45 |
| 16 z 34 Praca na case study – przykłady relacyjnego podejścia do klientów – ćwiczenia | Marta Głowacka | 10-06-2026 | 12:45 | 13:30 | 00:45 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 17 z 34 Podsumowanie i feedback - rozmowa na żywo, czat | Marta Głowacka | 10-06-2026 | 13:30 | 14:00 | 00:30 |
| 18 z 34 Wprowadzenie do pojęcia odporności psychicznej – czym jest i dlaczego jest kluczowa – rozmowa na żywo | Marta Głowacka | 11-06-2026 | 08:00 | 08:45 | 00:45 |
| 19 z 34 Stres w sprzedaży – źródła, mechanizmy, konsekwencje – rozmowa na żywo | Marta Głowacka | 11-06-2026 | 08:45 | 09:30 | 00:45 |
| 20 z 34 Strategie radzenia sobie z porażkami i odrzuceniem – ćwiczenia | Marta Głowacka | 11-06-2026 | 09:30 | 10:15 | 00:45 |
| 21 z 34 Motywacja wewnętrzna – jak ją pielęgnować w trudnych momentach – rozmowa na żywo | Marta Głowacka | 11-06-2026 | 10:15 | 11:00 | 00:45 |
| 22 z 34 Przerwa | Marta Głowacka | 11-06-2026 | 11:00 | 11:15 | 00:15 |
| 23 z 34 Ćwiczenia: Techniki samoregulacji i wzmacniania odporności (oddech, fokus, dialog wewnętrzny) – ćwiczenia | Marta Głowacka | 11-06-2026 | 11:15 | 12:00 | 00:45 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 24 z 34 Praca w zespole a odporność – jak wspierać i korzystać z grupy – ćwiczenia | Marta Głowacka | 11-06-2026 | 12:00 | 12:45 | 00:45 |
| 25 z 34 Praca nad postawą: pozytywność, elastyczność poznawcza, samoświadomość – ćwiczenia | Marta Głowacka | 11-06-2026 | 12:45 | 13:30 | 00:45 |
| 26 z 34 Dziennik sprzedażowy jako narzędzie samorozwoju – rozmowa na żywo | Marta Głowacka | 11-06-2026 | 13:30 | 14:00 | 00:30 |
| 27 z 34 Model elastycznego i odpornego przedsiębiorstwa – podejście systemowe – rozmowa na żywo | Marta Głowacka | 17-06-2026 | 08:00 | 08:45 | 00:45 |
| 28 z 34 Symulacje: trudne rozmowy z klientem, reakcje na obiekcje, budowanie zaufania – ćwiczenia | Marta Głowacka | 17-06-2026 | 08:45 | 09:30 | 00:45 |
| 29 z 34 Wdrażanie relacyjnych strategii w środowisku pracy – plan działania – ćwiczenia | Marta Głowacka | 17-06-2026 | 09:30 | 10:15 | 00:45 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 30 z 34 Mapa zasobów osobistych – analiza mocnych stron uczestników – ćwiczenia | Marta Głowacka | 17-06-2026 | 10:15 | 11:00 | 00:45 |
| 31 z 34 Przerwa | Marta Głowacka | 17-06-2026 | 11:00 | 11:15 | 00:15 |
| 32 z 34 Symulacje wdrożeniowe: zastosowanie narzędzi w praktyce – ćwiczenia | Marta Głowacka | 17-06-2026 | 11:15 | 12:00 | 00:45 |
| 33 z 34 Podsumowanie i wnioski – rozmowa na żywo | Marta Głowacka | 17-06-2026 | 12:45 | 14:15 | 01:30 |
| 34 z 34 Test wiedzy. Walidacja | - | 17-06-2026 | 14:15 | 14:45 | 00:30 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 5 500,00 PLN |
| Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT | |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 5 500,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 166,67 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 166,67 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Głowacka

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

Telefon (+48) 734 179 197