

Platforma Wiedzy
Stanisław Woźniak

★★★★☆ 4,5 / 5

7 ocen

Skuteczna sprzedaż telefoniczna: psychologia, odporność i wyniki – szkolenie on-line

Numer usługi 2026/03/27/157246/3441682

📄 Usługa szkoleniowa

📺 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 06:00 h

📅 12.06.2026 do 12.06.2026

885,60 PLN brutto

720,00 PLN netto

147,60 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie jest skierowane do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pracowników call center odpowiedzialnych za sprzedaż telefoniczną, • konsultantów prowadzących rozmowy sprzedażowe i obsługowe, • zespołów sprzedażowych pracujących na leadach telefonicznych, • liderów i menedżerów zespołów call center, • osób rozpoczynających pracę w sprzedaży telefonicznej, • osób chcących zwiększyć swoją skuteczność i stabilność wyników sprzedażowych.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	11-06-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	6
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 PRZYGOTOWUJE do skutecznego prowadzenia sprzedaży telefonicznej poprzez rozwój kompetencji komunikacyjnych, psychologicznych i operacyjnych, w tym do zarządzania emocjami, budowania odporności na odmowę, pracy na wskaźnikach oraz stosowania narzędzi zwiększających efektywność rozmów, w celu poprawy wyników sprzedażowych, stabilności działania oraz jakości obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>EFEKT 1 (WIEDZA)</p> <p>Charakteryzuje psychologiczne mechanizmy wpływające na skuteczność sprzedaży telefonicznej.</p>	<p>Uczestnik opisuje wpływ przekonań na jakość rozmowy sprzedażowej; Uczestnik omawia mechanizmy emocji i komunikacji w sprzedaży telefonicznej; Uczestnik identyfikuje czynniki wpływające na efektywność rozmów; Uczestnik rozróżnia podejście emocjonalne i operacyjne w analizie sprzedaży</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>EFEKT 2 (UMIEJĘTNOŚCI)</p> <p>Prowadzi rozmowy sprzedażowe z wykorzystaniem świadomej komunikacji i zarządzania emocjami.</p>	<p>Uczestnik stosuje techniki zarządzania emocjami w trakcie rozmowy; Uczestnik buduje relację z klientem poprzez dopasowanie komunikacji; Uczestnik reaguje na odmowę w sposób kontrolowany i profesjonalny; Uczestnik wykorzystuje techniki zwiększające skuteczność rozmów sprzedażowych</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>EFEKT 3 (UMIEJĘTNOŚCI)</p> <p>Wykorzystuje podejście statystyczne i wskaźnikowe w pracy sprzedażowej.</p>	<p>Uczestnik interpretuje wyniki sprzedażowe w ujęciu statystycznym; Uczestnik oddziela wynik rozmowy od oceny własnej pracy; Uczestnik analizuje wskaźniki efektywności sprzedaży; Uczestnik buduje system pracy oparty na powtarzalności działań</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>EFEKT 4 (UMIEJĘTNOŚCI)</p> <p>Zarządza energią i organizacją pracy w celu utrzymania wysokiej efektywności sprzedaży.</p>	<p>Uczestnik identyfikuje cykle koncentracji i spadków energii; Uczestnik stosuje techniki mikroregeneracji; Uczestnik planuje pracę w blokach zadaniowych; Uczestnik wykorzystuje narzędzia wspierające koncentrację i efektywność</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>EFEKT 5 (KOMPETENCJE SPOŁECZNE)</p> <p>Buduje profesjonalną postawę sprzedażową i rozwija długoterminową skuteczność działania.</p>	<p>Uczestnik rozwija postawę działania mimo odmów i trudnych sytuacji; Uczestnik buduje własną tożsamość sprzedażową; Uczestnik koncentruje się na obszarach wpływu i odpowiedzialności; Uczestnik formułuje indywidualny plan rozwoju kompetencji sprzedażowych</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

PROGRAM

1. Postawa wobec klienta jako fundament skuteczności

- wpływ przekonań na jakość rozmowy i wynik sprzedaży
- mechanizm przekonania, emocji i komunikacji w rozmowie telefonicznej
- zmiana interpretacji roli klienta w procesie sprzedaży
- budowanie postawy profesjonalisty opartej na diagnozie i dopasowaniu
- świadome kształtowanie wspierających przekonań sprzedażowych

2. Siła marzeń i zarządzanie lękiem przed odmową

- psychologiczny mechanizm lęku przed odrzuceniem
- wpływ unikania na wyniki i poziom presji sprzedażowej
- budowanie silnego celu finansowego jako źródła motywacji
- przekształcenie celów w konkretne obrazy i emocjonalne zobowiązanie
- rozwijanie postawy działania mimo dyskomfortu

3. Odporność na odmowę i myślenie statystyczne

- odmowa jako naturalny element procesu sprzedaży
- różnica między reakcją emocjonalną a analizą operacyjną
- wprowadzenie myślenia statystycznego do codziennej pracy
- oddzielenie tożsamości sprzedawcy od wyniku rozmowy
- budowanie stabilności poprzez pracę na wskaźnikach

4. Dobrostan i zarządzanie energią w pracy sprzedawcy

- sprzedaż telefoniczna jako wysiłek poznawczy i emocjonalny
- zarządzanie energią jako klucz do stabilnych wyników
- identyfikacja indywidualnych cykli koncentracji i spadków energii
- techniki mikroregeneracji w trakcie dnia pracy
- planowanie pracy w blokach dla zwiększenia efektywności

5. Tożsamość sprzedawcy i mentalność mistrza

- wpływ tożsamości na poziom wyników i standardów działania
- budowanie profesjonalnej postawy sprzedażowej
- rozwój kompetencji poprzez powtarzalność i analizę
- koncentracja na strefie wpływu i odpowiedzialności
- kształtowanie długoterminowej strategii rozwoju w sprzedaży

HARMONOGRAM

 17 12 czerwca 2026 r., godz. 9:00–15:00

9:00–9:45 Postawa wobec klienta – przekonania, emocje, komunikacja w rozmowie sprzedażowej – wykład + omówienie przykładów

9:45–10:30 Zarządzanie lękiem i motywacją – odporność na odmowę, cele sprzedażowe – ćwiczenia

10:30–10:45 Przerwa (niewliczana)

10:45–11:30 Odporność na odmowę – myślenie statystyczne, analiza wyników, praca na wskaźnikach – ćwiczenia praktyczne

11:30–12:15 Zarządzanie energią – koncentracja, mikroregeneracja, organizacja pracy – ćwiczenia

12:15–13:00 Techniki sprzedażowe – komunikacja z klientem, budowanie relacji, zwiększanie skuteczności rozmów – ćwiczenia praktyczne

13:00–13:15 Przerwa (niewliczana)

13:15–14:00 Tożsamość sprzedawcy – postawa profesjonalna, rozwój kompetencji, strategia działania – ćwiczenia

14:00–14:45 System pracy sprzedażowej – powtarzalność, analiza wyników, budowanie własnego modelu działania – ćwiczenia i dyskusja

14:45–15:00 Walidacja efektów uczenia się – test online

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 10

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Postawa wobec klienta – przekonania, emocje, komunikacja w rozmowie sprzedażowej – wykład + omówienie przykładów	Magdalena Spera	12-06-2026	09:00	09:45	00:45
2 z 10 Zarządzanie lękiem i motywacją – odporność na odmowę, cele sprzedażowe – ćwiczenia	Magdalena Spera	12-06-2026	09:45	10:30	00:45
3 z 10 Przerwa (niewliczana)	Magdalena Spera	12-06-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 10 Odporność na odmowę – myślenie statystyczne, analiza wyników, praca na wskaźnikach – ćwiczenia praktyczne	Magdalena Spera	12-06-2026	10:45	11:30	00:45
5 z 10 Zarządzanie energią – koncentracja, mikroregeneracja, organizacja pracy – ćwiczenia	Magdalena Spera	12-06-2026	11:30	12:15	00:45
6 z 10 Techniki sprzedażowe – komunikacja z klientem, budowanie relacji, zwiększanie skuteczności rozmów – ćwiczenia praktyczne	Magdalena Spera	12-06-2026	12:15	13:00	00:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 10 Przerwa (niewliczana)	Magdalena Spera	12-06-2026	13:00	13:15	00:15
8 z 10 Tożsamość sprzedawcy – postawa profesjonalna, rozwój kompetencji, strategia działania – ćwiczenia	Magdalena Spera	12-06-2026	13:15	14:00	00:45
9 z 10 System pracy sprzedażowej – powtarzalność, analiza wyników, budowanie własnego modelu działania – ćwiczenia i dyskusja	Magdalena Spera	12-06-2026	14:00	14:45	00:45
10 z 10 Walidacja efektów uczenia się – test online	Magdalena Spera	12-06-2026	14:45	15:00	00:15

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	885,60 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	720,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	147,60 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Magdalena Spera

Trenerka sprzedaży głosem, praktyk sprzedaży z 26-letnim doświadczeniem w pracy z klientem indywidualnym i biznesowym. Specjalizuje się w sprzedaży telefonicznej, budowaniu relacji przez głos

oraz rozwijaniu kompetencji zespołów call center. Certyfikowana Trenerka Sprzedaży i absolwentka Szkoły Trenerów Sprzedaży Romana Kawczyńskiego. Współautorka książki „Polscy Przedsiębiorcy – od porażki do sukcesu”.

Doświadczenie zdobywała w różnych branżach, m.in. OZE, bankowości, produkcji, fitness i sprzedaży usług.

Projektuje i wdraża procesy sprzedażowe, prowadzi szkolenia oraz mentoring dla zespołów i liderów sprzedaży. W pracy bazuje na własnej praktyce – aktywnie prowadzi rozmowy sprzedażowe, dzięki czemu przekazuje sprawdzone rozwiązania, które realnie zwiększają wyniki. Twórczyni marki Business Voice, w ramach której uczy, jak wykorzystywać głos jako narzędzie wpływu i skutecznej komunikacji z klientem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały na szkolenie przekazujemy mailowo w formie PDF. Jest to prezentacja, którą krok po kroku trener analizuje podczas szkolenia.

Warunki uczestnictwa

WARUNKI ORGANIZACYJNE

- Forma: zdalna w czasie rzeczywistym (Zoom)
- Maksymalna liczba uczestników: 20 osób
- Każdy uczestnik pracuje na samodzielnym stanowisku komputerowym
- Uczestnicy wykonują ćwiczenia indywidualnie
- Materiały szkoleniowe przekazywane w wersji elektronicznej

Informacje dodatkowe

Walidacja efektów uczenia się prowadzona jest na zakończenie warsztatu.

Obejmuje:

- test wiedzy online.

Warunkiem potwierdzenia osiągnięcia efektów uczenia się jest:

- uzyskanie minimum 60% poprawnych odpowiedzi w teście.

Warunki techniczne

Platforma szkoleniowa:

Zoom (spotkanie na żywo w czasie rzeczywistym)

Minimalne wymagania sprzętowe:

- komputer lub laptop z systemem Windows lub macOS (zalecany),
- kamera internetowa (zalecana),
- mikrofon i słuchawki lub głośniki,
- możliwość korzystania z przeglądarki internetowej.

Minimalne wymagania dotyczące łącza internetowego:

- łącze internetowe min. 10 Mb/s (zalecane 20 Mb/s),
- stabilne połączenie umożliwiające transmisję audio i wideo w czasie rzeczywistym.

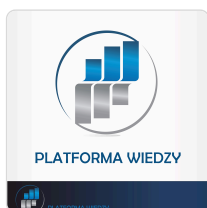
Wymagane oprogramowanie:

- aplikacja Zoom (zalecana wersja desktopowa) lub dostęp przez przeglądarkę internetową,
- możliwość odbioru materiałów szkoleniowych w formacie PDF.

Sposób realizacji zajęć on-line:

- wykład z prezentacją i udostępnianiem ekranu,
- warsztat na wzorach dokumentów (omówienie przykładów),
- analiza case study,
- sesja pytań i odpowiedzi na żywo,
- komunikacja przez chat,
- test walidacyjny online na zakończenie szkolenia.

Kontakt



STANISŁAW WOŹNIAK

E-mail biuro@platformawiedzy.com.pl

Telefon (+48) 511 003 137