



## Budowanie relacji z Klientami

Numer usługi 2026/04/01/156271/3457305

3 200,00 PLN brutto

3 200,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Szkolenia z Pasją  
Bogumiła Hanert

★★★★★ 4,6 / 5

25 ocen

📍 Łódź

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 32:00 h

📅 11.05.2026 do 14.05.2026

## Informacje podstawowe

|  |  |
|--|--|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Sprzedaż  |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Szkolenie skierowane jest do osób pracujących z Klientami w szczególności sprzedawcy, przedstawiciele handlowi, pracownicy działów obsługi klienta i kierownicy. |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 1  |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 20   |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 06-05-2026   |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna  |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 32   |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych   |

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik będzie wiedział, czym są trwałe relacje z klientami i jakie korzyści przynoszą firmie. Uczestnik będzie potrafił rozróżnić etapy budowania relacji z klientem. Uczestnik nauczy się, jak dopasować styl komunikacji do typu osobowości klienta. Uczestnik pozna techniki aktywnego słuchania i ich wpływ na jakość relacji. Uczestnik będzie potrafił budować długofalowe relacje oparte na lojalności, a nie wyłącznie na transakcji.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się   | Kryteria weryfikacji   | Metoda walidacji                    |
|--|--|-------------------------------------|
| Potrafi rozpoznać i opisać kolejne etapy budowania relacji z klientem.   | W ćwiczeniu praktycznym uczestnik identyfikuje i opisuje poszczególne etapy budowania relacji na podstawie przykładowych sytuacji biznesowych. | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Umie dostosować styl komunikacji do typu osobowości klienta, wykorzystując odpowiednie techniki interpersonalne. | W zadaniu symulacyjnym uczestnik dopasowuje styl komunikacji do przedstawionego profilu osobowości klienta.                                    | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Potrafi zastosować w praktyce techniki aktywnego słuchania, aby zwiększyć zaufanie i satysfakcję klienta.        | W teście teoretycznym uczestnik dopasowuje styl komunikacji do przedstawionego profilu osobowości klienta.                                     | Test teoretyczny                    |

## 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

| Temat zajęć | liczba godzin teoretycznych | liczba godzin praktycznych |
|-------------|-----------------------------|----------------------------|
|-------------|-----------------------------|----------------------------|

|    |   |      |      |
|----|---|------|------|
| 1  | Współczesna sprzedaż  | 2    | -    |
| 2  | Istota procesu budowania relacji z klientem                                     | 2    | 1    |
| 3  | Rozpoznanie stylów komunikacji klientów   | 2    | 1    |
| 4  | komunikacja werbalna i niewerbalna w kontekście rozpoczęcia budowania relacji   | 2    | 1    |
| 5  | Analiza potrzeb klientów w procesie budowania relacji z klientem                | 1    | 2    |
| 6  | prowadzenie prezentacji sprzedażowej (m.in. posługiwanie się językiem korzyści) | 2    | 4    |
| 7  | metody i techniki sprzedażowe w długofalowej relacji                            | 1,5  | 2    |
| 8  | praca z trudnym klientem - metody i techniki                                    | 2    | 2    |
| 9  | dostosowanie się do zróżnicowanych typów klientów                               | 1    | 2,5  |
| 10 | walidacja   | 0,5  | 0,5  |
| X  | razem   | 15,5 | 15,5 |

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 13

| Przedmiot / temat  | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 13</b><br>Współczesna sprzedaż                        | Piotr Zych | 11-05-2026            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| <b>2 z 13</b><br>Istota procesu budowania relacji z klientem | Piotr Zych | 11-05-2026            | 10:00               | 13:00               | 03:00         |
| <b>3 z 13</b><br>Rozpoznanie stylów komunikacji klientów     | Piotr Zych | 11-05-2026            | 13:00               | 16:00               | 03:00         |

| Przedmiot / temat  | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>4 z 13</b><br>Komunikacja werbalna i niewerbalna w kontekście rozpoczęcia budowania relacji   | Piotr Zych | 12-05-2026            | 08:00               | 11:00               | 03:00         |
| <b>5 z 13</b> Analiza potrzeb klientów w procesie budowania relacji z klientem                   | Piotr Zych | 12-05-2026            | 11:00               | 14:00               | 03:00         |
| <b>6 z 13</b><br>Prowadzenie prezentacji sprzedażowej  | Piotr Zych | 12-05-2026            | 14:00               | 16:00               | 02:00         |
| <b>7 z 13</b><br>Prowadzenie prezentacji sprzedażowej (m.in. posługiwanie się językiem korzyści) | Piotr Zych | 13-05-2026            | 08:00               | 12:00               | 04:00         |
| <b>8 z 13</b> Metody i techniki sprzedażowe w długofalowej relacji                               | Piotr Zych | 13-05-2026            | 12:00               | 15:00               | 03:00         |
| <b>9 z 13</b> Praca z trudnym klientem - metody i techniki                                       | Piotr Zych | 13-05-2026            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |
| <b>10 z 13</b> Praca z trudnym klientem - ćwiczenia  | Piotr Zych | 14-05-2026            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| <b>11 z 13</b><br>Dostosowanie się do zróżnicowanych typów klienta                               | Piotr Zych | 14-05-2026            | 10:00               | 14:00               | 04:00         |

| Przedmiot / temat  | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>12 z 13</b> Metody i techniki sprzedaży w długofalowej relacji (ćwiczenia praktyczne) | Piotr Zych | 14-05-2026            | 14:00               | 15:00               | 01:00         |
| <b>13 z 13</b> Walidacja   | -          | 14-05-2026            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny   | Cena         |
|---|--------------|
| <b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>                                | 3 200,00 PLN |
| Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT |              |
| <b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>                                 | 3 200,00 PLN |
| <b>Koszt osobogodziny brutto</b>  | 100,00 PLN   |
| <b>Koszt osobogodziny netto</b>   | 100,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Piotr Zych

Trener skutecznej komunikacji z klientem. Praktyk sprzedaży, obsługi klienta i reklamacji. Współpracował z największą firmą w Polsce w zakresie obsługi firm z branży sprzedaży aut używanych w zakresie doradztwa biznesowego, poprawiania relacji z klientem i budowania długotrwałych relacji. Prowadzi szkolenia indywidualne, dla małych i średnich grup. Ma też bogate doświadczenie w wystąpieniach na konferencjach dla 100+ uczestników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe dla uczestników:

- skrypt
- teczka
- długopis
- notatnik
- dostęp do wewnętrznych materiałów szkoleniowych

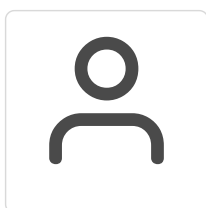
## Adres

ul. gen. Jarosława Dąbrowskiego 17E

93-177 Łódź

woj. łódzkie

## Kontakt



**BOGUMIŁA HANERT**

**E-mail** [bogumila@szkoleniazpasja.pl](mailto:bogumila@szkoleniazpasja.pl)

**Telefon** (+48) 693 212 226