



## Sprzedaż i komunikacja z klientem dla analityka / programisty

Numer usługi 2026/04/13/143252/3483136

1 440,00 PLN brutto  
1 440,00 PLN netto  
90,00 PLN brutto/h  
90,00 PLN netto/h  
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

YARI SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIA

Brak ocen dla tego dostawcy

- 📍 Gdynia
- 🏢 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 🕒 16:00 h
- 📅 14.05.2026 do 15.05.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Dla kogo? Dla osób z branży IT, które chcą rozwijać kompetencje komunikacyjne budując umiejętności konsultanta-sprzedawcy.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	4
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	12-05-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Sprzedaż i komunikacja z klientem - kurs przygotowuje do samodzielnego prowadzenia procesów obsługi klienta, sprzedażowych i post-sprzedażnych w ramach roli konsultanckiej.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Definiuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej w procesie obsługi/ sprzedaży i post-sprzedaży.	Poprawnie opisuje wskaźniki kompetencji komunikacji oraz obsługi i sprzedaży. Identyfikuje i rozróżnia podstawowe techniki komunikacji interpersonalnej oraz zasady sprzedaży i obsługi w sytuacjach zawodowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umiejętności: Obsługuje klienta w sposób wspierający procesy sprzedażowe i obsługi	Dobiera sposób komunikacji do odbiorcy i sytuacji, stosuje poznane techniki komunikacyjne oraz reaguje w sposób wspierający procesy obsługi i sprzedaży.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Kompetencje społeczne: Buduje pozytywne relacje i świadomie wpływa na zakres oraz jakość współpracy z klientem.	Stosuje postawę otwartą, dba o relacje z klientem oraz rozumie znaczenie komunikacji dla całości współpracy z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

## 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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

### Mój styl pracy z klientem

- Wprowadzenie do analizy logik działania uczestników procesów sprzedaży / obsługi
- Model Action Logic Framework – case study
- Schematy wypowiedzi, nawyki zachowań oraz reakcje emocjonalne
- Zrozumienie silnych stron i ograniczeń własnego stylu funkcjonowania

# Techniki podstawowe – ćw. praktyczne

- Skuteczność w procesach sprzedaży i obsługi
- Nawiązanie kontaktu i budowanie porozumienia
- Badanie potrzeb i prezentacja możliwości
- Logika działania i strategię budowania argumentacji
- Radzenie sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami
- Ustalenie warunków i negocjacje interesów stron
- Zamykanie i finalizacja ustaleń
- Emocje i schematy reagowania klienta
- Wpływ a manipulacja
- Motywacja własna a radzenie sobie z porażkami – mój styl wyjaśniania

# Techniki zaawansowane – ćw. praktyczne

- Radzenie sobie z trudnymi klientami
- Asertywność i radzenie sobie z manipulacją
- Silne emocje, oskarżenia, mój zakres odpowiedzialności
- Rywalizacja z argumentami pochodzącymi z ofert konkurencji
- Doradztwo dla klienta, wyróżniki i wartości
- Zarządzanie wybranymi relacjami, szacowanie szans
- BATNA i jej rola w rozmowie, metody budowania przewagi
- Macierz wpływu i władzy
- Techniki skupiania uwagi
- Zaawansowane techniki zamykania
- Budowanie zaangażowania klienta, blokowanie konkurencji

Program zawiera 5 godzin teoretycznych i 11 godzin praktycznych

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 4

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 4</b> Mój styl pracy z klientem	ADAM RYSZEWSKI	14-05-2026	08:00	11:45	03:45
<b>2 z 4</b> Rozmowy z klientem – obsługa / sprzedaż	ADAM RYSZEWSKI	14-05-2026	12:00	16:15	04:15
<b>3 z 4</b> Rozmowy z klientem – obsługa / sprzedaż - cz. 2	ADAM RYSZEWSKI	15-05-2026	08:00	11:45	03:45
<b>4 z 4</b> Rozmowy z klientem – obsługa / sprzedaż - cz. 3	ADAM RYSZEWSKI	15-05-2026	12:00	16:15	04:15

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	1 440,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	1 440,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	90,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	90,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### ADAM RYSZEWSKI

Ukończył psychologię oraz informatykę. Doświadczenie konsultanckie oraz menedżerskie zdobywał m.in. w następujących firmach: Intel, ProFirma, Combidata grupa ASSECO (PM, vice-dyrektor Pionu Rozwoju), Whitefox (członek zarządu). Obecnie CEO YARI oraz wykładowca SWPS.

Specjalizuje się w rozwoju menedżerów i sił handlowych w oparciu o psychologiczne modele rozwoju Action Logic Framework. Autor programów szkoleniowych, narzędzi i ćwiczeń AC/DC oraz modeli kompetencji zawodowych. Interesuje się językiem i kognitywistyką oraz wykorzystaniem technologii w rozwiązaniach L&D.

Doświadczenie (zarządzanie 100+ projektami, 390+ raportów DC, 4500+ godzin szkoleniowych/warsztatowych, 800+ godzin coachingu) zdobył realizując projekty m.in. dla: Allegro, Aviko CEE, EBV Elektronik, Fota, Gaspol, IBM, KIA Marvel, KPRM, Kancelaria Prezydenta RP, MetLife Amplico, Ministerstwo Edukacji Hiszpanii, MPiPS, MF, NF.pl, NovaTrading, UN (Economic Commission), Phoenix Pharma, PKP IT, Raben, Techdata, UCK, Urząd miasta Warszawy, Voestalpine Signaling Sopot, Vattenfall, Warta, WSIP.

Szczegółowy profil dostępny na <https://www.linkedin.com/in/adamryszewski/>

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej (całość) oraz papierowej (karty kompetencji).

### Informacje dodatkowe

Uczestnicy otrzymają certyfikaty ukończenia szkolenia.

Szkolenia realizujemy w przestronnych, klimatyzowanych salach.

Warunki organizacyjne: warsztat, praca w parach oraz indywidualny udział w symulacjach rozmów + informacja zwrotna i dyskusja moderowana.

Walidacja realizowana za pomocą testu z wynikiem generowanym automatycznie.

Przerwy są ujęte w harmonogramie usługi.

Łączna liczba godzin: 16. Podział: 5 teoria, 11 praktyka.

Istnieje możliwość realizacji szkolenia w formule zamkniętej.

Usługa dofinansowana - zwolniona z podatku VAT (finansowanie min. 70% ze śr. publicznych, rozwój kompetencji zawodowych)

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczególnych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

## Adres

al. Zwycięstwa 96/98

81-451 Gdynia

woj. pomorskie

Sala F002 w bud. IV

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**ADAM RYSZEWSKI**

**E-mail** adam.ryszewski@yari.pl

**Telefon** (+48) 500 403 215