Możliwość dofinansowania

Skuteczna sprzedaż oraz obsługa klienta (szkolenie online)

Numer usługi 2026/05/04/9265/3532328

1 200,00 PLN brutto
1 200,00 PLN netto
75,00 PLN brutto/h
75,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa

ZAKŁAD DOSKONALENIA ZAWODOWEGO W PŁOCKU

4,4 / 5

44 oceny

Płock
Usługa szkoleniowa
stacjonarna
16:00 h
15.07.2026 do 16.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój, Akademia HR
Grupa docelowa usługi	**Intensywne, praktyczne szkolenie sprzedażowe**, skierowane do zespołów sprzedaży i obsługi klienta, nastawione na realne zwiększenie skuteczności rozmów handlowych, obronę ceny oraz profesjonalną obsługę nawet najbardziej wymagających klientów.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	14-07-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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

Celem szkolenia jest:

rozwój zaawansowanych umiejętności sprzedażowych,
skuteczna diagnoza potrzeb klientów,
stosowanie języka korzyści w sprzedaży,
opanowanie technik obrony ceny,
profesjonalna obsługa trudnych klientów,
zwiększenie skuteczności finalizacji sprzedaży..

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
rozpoznaje metaprogramy w wypowiedziach klientów i dostosowuje do nich komunikację, stosuje model C-Z-K (cecha–zaleta–korzyść) w prezentacji oferty, potrafi diagnozować potrzeby klientów przy użyciu sprawdzonych modeli, skutecznie radzi sobie z trudnymi zachowaniami klientów, stosuje techniki obrony ceny i finalizacji sprzedaży, aktywnie buduje relacje z klientami.	.	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

Program szkolenia.

Moduł I – Rozpoczęcie szkolenia

- oczekiwania i obawy uczestników,
- kontrakt szkoleniowy,
- agenda i organizacja pracy.

Moduł II – Telefoniczne umawianie spotkań handlowych

- cele rozmowy telefonicznej,
- budowanie pewności siebie i radzenie sobie z odmową,
- zasady skutecznej rozmowy telefonicznej,
- algorytm rozmowy telefonicznej,
- omijanie „strażnika”,
- radzenie sobie z typowymi obiekcjami,
- budowanie relacji z klientem.

Moduł III – Diagnoza potrzeb klienta

- pytania otwarte i zamknięte,
- interesy i stanowiska klienta,
- metamodel komunikacji,
- model 9 obszarów,
- model SPIN,
- badanie procesu decyzyjnego,
- identyfikacja osób bez decyzyjności.

Moduł IV – Prezentacja rozwiązania

- cechy a korzyści – kluczowe różnice,
- technika C-Z-K,
- metaprogramy w sprzedaży.

Moduł V – Radzenie sobie z trudnym klientem

- typologie zachowań trudnych klientów,
- asertywność w obsłudze klienta,
- reagowanie na krytykę, krzyk i agresję,
- przekazywanie trudnych decyzji i odmowa,
- taktyki negocjacyjne,
- windykacja należności.

Moduł VI – Zastrzeżenia i finalizacja sprzedaży

- opór i wątpliwości klienta,
- rodzaje zastrzeżeń,
- techniki obrony ceny,
- techniki lingwistyczne,
- skuteczne techniki finalizacji.

Moduł VII – Podsumowanie szkolenia

- wnioski i rekomendacje do wdrożenia.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	1 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	75,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	75,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Tomasz Pielichowski

Trener, doradca biznesowy i psycholog. Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania MATRIK. Certyfikowany Master Praktyk Programowania Neurolingwistycznego (NLP). Posiada wieloletnie doświadczenie w obszarze HR – prowadził dział HR w jednej z największych spółek doradztwa podatkowego w Polsce oraz współpracował z wiodącymi agencjami doradztwa personalnego. Od 2009 roku realizuje szkolenia z zakresu zarządzania zespołem, komunikacji, negocjacji, sprzedaży, obsługi klienta, kreatywności oraz budowania zespołów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

.

Adres

Płock 1

09-402 Płock

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt

ALINA LEWICKA

E-mail biuro@zdz-plock.com.pl

Telefon (+48) 242 628 689