



## Sprzedaż: praca z trudnym klientem.

Numer usługi 2026/05/26/37822/3586958

984,00 PLN brutto  
 800,00 PLN netto  
 140,57 PLN brutto/h  
 114,29 PLN netto/h  
 181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

"FORECAST  
 CONSULTING"

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIAŁ

★★★★★ 4,7 / 5

60 ocen

📍 Łódź

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 07:00 h

📅 29.09.2026 do 29.09.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przedstawiciele handlowi;</li> <li>• Sprzedawcy;</li> <li>• Kupcy;</li> <li>• Menedżerowie zespołów sprzedażowych;</li> <li>• Przedsiębiorcy;</li> <li>• Osoby zainteresowane rozwojem osobistym.</li> </ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	25-09-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<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

Celem warsztatu uświadomienie wagi skutecznej pracy z trudnym i niewygodnym klientem oraz z problematycznymi zastrzeżeniami. Udział w warsztacie pozwala uświadomić uczestnikom znaczenie rozpoznawania emocji własnych i klienta w kontaktach handlowych. Efektem powinno być podniesienie jakości relacji i współpracy z klientami.

Szkolenie obejmuje praktyczne symulacje sytuacji konfliktów biznesowych

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p><b>W obszarze WIEDZY:</b> Nabycie wiedzy w zakresie technik rozmowy z trudnym klientem. Poznanie czynników, które odgrywają najważniejszą rolę w procesie pracy z trudnym klientem.</p>	<p>1. Zakres – dla szkolenia zdefiniowano grupę docelową oraz zdefiniowano jego zakres.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p><b>W obszarze UMIEJĘTNOŚCI:</b> Nabycie umiejętności rozpoznawania podstawowych technik rozmowy z trudnym klientem. Nabycie umiejętności stosowania podstawowych technik negocjacyjnych. Umiejętne wykorzystywanie komunikacji i emocji w procesie pracy z trudnym klientem.</p>	<p>2. Wzorzec – zdefiniowano standard wymagań, tj. efektów uczenia się, które osiągną uczestnicy w wyniku udziału w szkoleniu.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p><b>W obszarze KOMPETENCJI:</b> Otwarta i gotowa postawa do udziału w procesie rozmowy. Podniesienie świadomości relacji pomiędzy emocjami, komunikacją i negocjacjami. Większa świadomość efektywności, odpowiedzialności oraz świadomego zarządzania życiem i pracą.</p>	<p>3. Ocena – po zakończeniu szkolenia zostanie przeprowadzona weryfikacja efektów uczenia się na podstawie: test wiedzy.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>4. Porównanie – porównanie uzyskanych wyników w pkt. 3 (ocena) z przyjętymi wymaganiami (z pkt. 2 - wzorzec).</p>	<p>Test teoretyczny</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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

1. Priorytety i ich rola w organizacji pracy Handlowca
2. Kluczowe czynniki wpływające na wyniki sprzedaży
3. Typologia trudnych Klientów
4. Zasady i reguły wywierania wpływu w pracy z trudnym Klientem
5. Zastrzeżenia w procesie sprzedaży

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> Sprzedaż: praca z trudnym klientem.	Zajęcia	Maciej Rzepkowski	29-09-2026	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 8</b> -	Przerwa	-	29-09-2026	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 8</b> Sprzedaż: praca z trudnym klientem.	Zajęcia	Maciej Rzepkowski	29-09-2026	10:45	12:15	01:30
<b>4 z 8</b> -	Przerwa	-	29-09-2026	12:15	12:45	00:30
<b>5 z 8</b> Sprzedaż: praca z trudnym klientem.	Zajęcia	Maciej Rzepkowski	29-09-2026	12:45	14:15	01:30
<b>6 z 8</b> -	Przerwa	-	29-09-2026	14:15	14:30	00:15
<b>7 z 8</b> Sprzedaż: praca z trudnym klientem.	Zajęcia	Maciej Rzepkowski	29-09-2026	14:30	15:45	01:15
<b>8 z 8</b> -	Walidacja	-	29-09-2026	15:45	16:00	00:15

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	07:00
w tym suma godzin zajęć	05:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	08:00

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	984,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	140,57 PLN
Koszt osobogodziny netto	114,29 PLN

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	07:00

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Maciej Rzepkowski

Maciej Rzepkowski  
Trener Biznesu, Coach, Konsultant, Wykładowca.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego i Wyższej Szkoły Administracji Publicznej w Łodzi. Absolwent Studiów Podyplomowych w CSP WSiLiZ w Rzeszowie (Coaching), Studiów Podyplomowych w WSKZ we Wrocławiu (Psychologia Kliniczna i Psychoterapia) oraz Studium Psychologii i Komunikacji Interpersonalnej w Bielsku-Białej. Certyfikowany trener (Szkoła Trenerów Brian Tracy International), certyfikowany coach ICI (The International Association of Coaching Institutes) oraz certyfikowany diagnosta inteligencji emocjonalnej (EI Expert Emotional Resources).

Praktyk sprzedaży i zarządzania z ponad 30 letnim doświadczeniem zawodowym, z czego niemal 20 ostatnich lat to praca rozwojowa z ludźmi i zespołami. Bierze czynny udział w projektach szkoleniowych i doradczych dla firm o różnorodnej strukturze i wielkości. Budował od podstaw i szkolił między innymi dział sprzedaży, obsługi klienta i telemarketingu. Pracuje na co dzień z zarządami firm, liderami i zespołami handlowymi, prowadzi warsztaty rozwojowe i strategiczne oraz indywidualne sesje coachingowe dla managerów.

W liczbach to ponad 800 godzin praktyki coachingowej i mentoringowej, ponad 9000 godzin pracy szkoleniowo-warsztatowej, 2500 godzin pracy konsultingowej (doradczej) i kilka lat spędzonych na pracy dydaktycznej ze studentami.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają:

- podstawowy pakiet materiałów szkoleniowych (notatnik, długopis, teczka),
- wybrane materiały udostępnione w formie drukowanej/elektronicznej,
- certyfikat ukończenia szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

1. **Zgłoszenie udziału:** za pośrednictwem BUR lub przesłanie zgłoszenia drogą mailową: [szkolenia@forecast.com.pl](mailto:szkolenia@forecast.com.pl) - we wskazanych terminach rekrutacji.
2. **Umiejętność podstawowej** obsługi komputera.
3. **Wniesienie opłaty** za udział w szkoleniu na minimum 3 dni robocze przed jego rozpoczęciem.
4. **Aktywne uczestnictwo i otwartość** które zawsze wzmacniają efekty udziału w usługach szkoleniowych!

Zapraszamy!

### Informacje dodatkowe

**Warunkiem uruchomienia** szkolenia jest udział min. 4 osób (wniesiona opłata).

**Usługa oferowana jako otwarta, ale może być również zrealizowana w formie zamkniętej u klienta** - wymagana deklaracja udziału min. 8 osób. W takim wypadku cena nie obejmuje kosztów logistycznych: zapewnienia sali szkoleniowej, cateringu dla uczestników, zakwaterowania i wyżywienia trenera.

**W przypadku usług dofinansowanych cena nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową.**

Czas trwania prezentowany jest **w godzinach dydaktycznych** (1h = 45 minut) i **uwzględnia przerwy.**

Pytania prosimy wysyłać na adres: [szkolenia@forecast.com.pl](mailto:szkolenia@forecast.com.pl)

Informacje można uzyskać również pod numerami telefonu: **533 180 588**

## Adres

ul. Walerego Wróblewskiego 18/1106

93-578 Łódź

woj. łódzkie

Szkolenie realizowane pod adresem wskazanym powyżej. Do dyspozycji uczestników będzie sala szkoleniowa, wyposażona w 15 stanowisk dla uczestników (biurka i krzesła) oraz stanowisko dla prowadzącego (biurko i krzesło), tablicę suchościeralną oraz rzutnik. W oknach zamontowano rolety nieprzepuszczające światła, co znacznie ułatwia prezentację materiałów multimedialnych. W budynku są windy. Sala jest klimatyzowana

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**PAWEŁ KACZOROWSKI**

**E-mail** [p.kaczorowski@forecast.com.pl](mailto:p.kaczorowski@forecast.com.pl)

**Telefon** (+48) 533 180 588