



Wektor Wiedzy Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,5 / 5

3 774 oceny

Psychologia skutecznej sprzedaży i negocjacji: budowanie zdrowych relacji i dobrostanu w środowisku pracy – kurs online

Numer usługi 2026/06/16/43371/3630189

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 24:00 h
- 📅 17.09.2026 do 15.10.2026

4 169,70 PLN brutto
3 390,00 PLN netto
173,74 PLN brutto/h
141,25 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Na kurs zapraszamy: <ul style="list-style-type: none">• przedstawicieli handlowych i sprzedawców,• osoby odpowiedzialne za pozyskiwanie i obsługę klientów,• managerów sprzedaży,• przedsiębiorców rozwijających własne biznesy,• wszystkich, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i negocjacyjne.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	16-09-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
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

Kurs przygotowuje do samodzielnego prowadzenia skutecznej sprzedaży i negocjacji biznesowych poprzez praktyczne opanowanie umiejętności budowania relacji z klientami, technik pozyskiwania nowych kontaktów, prowadzenia rozmów handlowych oraz kompleksowej obsługi klienta z wykorzystaniem sprawdzonych narzędzi i metod.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Efekty uczenia się: EU1. Rozróżnia mechanizmy funkcjonowania umysłu szybkiego i wolnego w kontekście podejmowania decyzji oraz komunikacji.	Wskazuje charakterystyczne cechy umysłu szybkiego	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Określa, którą częścią umysłu ludzie podejmują większość decyzji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Identyfikuje rolę emocji w procesach decyzyjnych i komunikacji oraz stosuje tę wiedzę w prezentacjach i wystąpieniach.	Identyfikuje czynnik odgrywający kluczową rolę przy decyzjach zakupowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wymienia cechy charakteryzujące umysł szybki	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje trzypoziomowy model negocjacji (stanowiska, potrzeby, wartości) w komunikacji zespołowej i wystąpieniach publicznych.	Wymienia liczbę poziomów negocjacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje poziom negocjacji, na którym najłatwiej osiągnąć porozumienie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Konstruuje wypowiedzi z wykorzystaniem techniki pytań aktywizujących odbiorcę i uruchamiających argumentację.	Określa mechanizm uruchamiający argumentację w głowie odbiorcy	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje najważniejszą umiejętność w negocjacjach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Prowadzi prezentacje produktów/pomysłów z zastosowaniem pytań weryfikujących akceptację i zaangażowanie odbiorcy.	Wybiera odpowiednie pytanie do zakończenia prezentacji produktu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozróżnia pytania weryfikujące zrozumienie od pytań weryfikujących akceptację	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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Temat 1 – Psychologia sprzedaży, dobrostan psychiczny i skuteczna obsługa klienta.

1. Psychologia sprzedaży i zakupów B2B.

- Czym jest, a czym nie jest dobra sprzedaż?
- Jak działa umysł człowieka – myślenie szybkie i wolne.
- Znaczenie zdrowia psychicznego w budowaniu relacji biznesowych.
- Pozytywna psychologia w sprzedaży i obsłudze klienta.
- Pętla nawyku – na co zwracać uwagę, żeby nie być jak „klasyczny sprzedawca”?
- Jak działa proces zakupowy w B2B?
- Zarządzanie emocjami w kontaktach z klientami.
- Wpływ zdrowego stylu życia na efektywność w sprzedaży.

2. Zasady skutecznej komunikacji.

- Trzy elementy komunikacji.
- Czym jest i jak działa rama kontekstowa?
- Jak zbudować sympatię z człowiekiem poprzez mechanizmy komunikacji?
- Jak unikać stresu w rozmowach z klientami?
- Skąd biorą się konflikty i jak ich unikać?
- Jak unikać wypalenia zawodowego w sprzedaży?

3. Style komunikacji.

- Jak się komunikujesz – test i autodiagnoza.
- Cztery style komunikacji:
 - cechy charakterystyczne,
 - elementy rozpoznawcze,
 - skuteczna komunikacja w każdym ze stylów.
 - Znaczenie empatii i aktywnego słuchania w pierwszym kontakcie.
- Jak pracować z klientami każdego z typów?

Temat 2 – Pozyskiwanie klientów i budowanie zdrowych relacji w biznesie.

1. Kim jest Twój klient?

- Profilowanie optymalnego klienta.
- Kryteria kwalifikacji klientów:
 - czym są?
 - jak z nich skutecznie korzystać?
- Desktop research – co warto sprawdzić, żeby dobrze zakwalifikować klienta?

2. Pozyskiwanie danych kontaktowych.

- Największe bazy klientów lepsze niż Google.
- Jak pozyskać dane kontaktowe wprost do decydentów na biurko (nr telefonu, adres e-mail)?
- Jak rozmawiać z sekretarką, jeśli jest taka konieczność?

3. Pierwszy kontakt z klientem.

- Co jest celem pierwszego kontaktu?
- Przygotowanie do rozmowy – znajdź dobry powód do kontaktu.
- Rozwijanie umiejętności asertywnej komunikacji.
- Wpływ inteligencji emocjonalnej na sukces w sprzedaży.
- Źródła skutecznych powodów do kontaktu.

- Pierwsza rozmowa z klientem – struktura rozmowy i narzędzia do skutecznego zbudowania ciekawości klienta.
- Komunikacja wprost w pierwszej rozmowie z klientem.

Temat 3 – Spotkania sprzedażowe, zarządzanie stresem i skuteczna obsługa klienta.

1. Planowanie i realizacja spotkań handlowych.

- Co jest celem Twojego spotkania i co ma być jego rezultatem?
- Znaczenie empatii i aktywnego słuchania w pierwszym kontakcie.
- Czynniki sukcesu – po czym poznać, czy spotkanie przebiegło dobrze i było skuteczne?
- Budowanie przyjaznej atmosfery już na etapie pierwszego kontaktu.
- Kończenie spotkania – ustal finał jeszcze zanim się zacznie.
- Jak zaplanować przebieg spotkania, żeby osiągnąć rezultat? Metoda planowania od końca.

2. Siła informacji w dobrej sprzedaży.

- Rola informacji w dobrej sprzedaży.
- Co rządzi w sprzedaży – informacje pozyskane czy przekazane?
- Co warto wiedzieć o kliencie? Kluczowe aspekty do zbadania potrzeb klienta.
- Jak skutecznie pozyskiwać informacje od potencjalnych klientów?
- Sztuka stawiania sensownych i wartościowych pytań.
- Jak słuchać, żeby usłyszeć?
- Jak stawiać pytania, kiedy wydaje się, że klient powiedział wszystko, co chciałeś wiedzieć?
 - Etykietowanie.
 - Mirroring.
- Cztery najważniejsze pytania dobrego handlowca.

3. Sztuka prezentacji informacji.

- Jak opowiadać, żeby chcieli słuchać?
- Komunikat „Ja” i „Ty” w języku sprzedaży.
- Reguła SMART w sztuce tworzenia skutecznej argumentacji w sprzedaży.
- Prawda ogólna w pracy z obiekcją/pytaniami klientów.
- Technika odwracania w pracy z obiekcją/pytaniami klientów.

4. Finalizacja.

- Trzy elementy, którymi powinno zakończyć się dobre spotkanie sprzedażowe.
- Follow-up – jak skutecznie podjąć kolejne kroki?
- Co zrobić, kiedy klient przestaje się odzywać?

Temat 4 - Wywieranie wpływu, negocjacje i zdrowe środowisko pracy w sprzedaży.

1. Zanim zaczną się negocjacje.

- Trzy poziomy negocjacji.
- Przygotowanie do rozmowy z partnerem.
- Znaczenie różnorodności w podejściu do negocjacji i współpracy.
- BATNA, WATNA oraz ZOPA w negocjacjach.
- Moja strategia negocjacji.
- Jak zarządzać stresem w sytuacjach negocjacyjnych?
- Czego mogę się spodziewać? Przestrzeń zabezpieczenia w negocjacjach.
- Etapy w negocjacjach.
- Jak skutecznie otworzyć negocjacje?
- Jak unikać manipulacji i negocjować etycznie?

2. Żelazne zasady negocjacji.

- Manipulacja kontra perswazja – gdzie jest granica?
- Jak umysł człowieka analizuje i przetwarza informacje?
- Pozytywna psychologia i budowanie pewności siebie w negocjacjach.
- Myślenie szybkie i wolne.
- W które „myślenie” celują techniki wywierania wpływu i perswazji?
- Luka informacyjna w wywieraniu wpływu.

3. Narzędzia wywierania wpływu w komunikacji.

- Presupozycje w sztuce wywierania wpływu.
- Technika prawdy ogólnej jako sposób odpowiedzi na wszystko.
- Tryby gramatyczne w języku polskim – jak budować siłę komunikatu?
- Komunikat TY – narzędzie skutecznej perswazji budujące zaangażowanie.
- Powinności kontra chciejstwa – z czego warto korzystać?

4. Test walidacyjny

Link do testu online zostanie wysłany po zakończonych zajęciach. Test przygotowała osoba prowadząca walidację niniejszego kursu. Test zawiera pytania do których należy wybrać jedną odpowiedź spośród trzech propozycji. Wynik testu jest automatycznie wyliczany w pliku google.

Po uzyskaniu wyniku pozytywnego, Uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Na kurs zapraszamy w szczególności:

- przedstawicieli handlowych i sprzedawców,
- osoby odpowiedzialne za pozyskiwanie i obsługę klientów,
- managerów sprzedaży,
- przedsiębiorców rozwijających własne biznesy,
- wszystkich, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i negocjacyjne.

Kurs przeprowadzany będzie w formie online, bez podziału na grupy. Uczestnicy mają możliwość korzystania zarówno z kamery jak i mikrofonu. Taką chęć mogą zgłaszać na bieżąco poprzez kliknięcie ikonki „dłoi”. Pytania można również zadawać za pomocą czatu.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 21

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Psychologia sprzedaży, dobrostan psychiczny i skuteczna obsługa klienta.	Zajęcia	Szymon Lach	17-09-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 21 -	Przerwa	-	17-09-2026	10:30	11:00	00:30
3 z 21 Psychologia sprzedaży, dobrostan psychiczny i skuteczna obsługa klienta.	Zajęcia	Szymon Lach	17-09-2026	11:00	12:30	01:30
4 z 21 -	Przerwa	-	17-09-2026	12:30	13:00	00:30
5 z 21 Psychologia sprzedaży, dobrostan psychiczny i skuteczna obsługa klienta.	Zajęcia	Szymon Lach	17-09-2026	13:00	15:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 21 Pozyskiwanie klientów i budowanie zdrowych relacji w biznesie.	Zajęcia	Szymon Lach	01-10-2026	09:00	10:30	01:30
7 z 21 -	Przerwa	-	01-10-2026	10:30	11:00	00:30
8 z 21 Pozyskiwanie klientów i budowanie zdrowych relacji w biznesie.	Zajęcia	Szymon Lach	01-10-2026	11:00	12:30	01:30
9 z 21 -	Przerwa	-	01-10-2026	12:30	13:00	00:30
10 z 21 Pozyskiwanie klientów i budowanie zdrowych relacji w biznesie.	Zajęcia	Szymon Lach	01-10-2026	13:00	15:00	02:00
11 z 21 Spotkania sprzedażowe, zarządzanie stresem i skuteczna obsługa klienta.	Zajęcia	Szymon Lach	08-10-2026	09:00	10:30	01:30
12 z 21 -	Przerwa	-	08-10-2026	10:30	11:00	00:30
13 z 21 Spotkania sprzedażowe, zarządzanie stresem i skuteczna obsługa klienta.	Zajęcia	Szymon Lach	08-10-2026	11:00	12:30	01:30
14 z 21 -	Przerwa	-	08-10-2026	12:30	13:00	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 21 Spotkania sprzedażowe, zarządzanie stresem i skuteczna obsługa klienta.	Zajęcia	Szymon Lach	08-10-2026	13:00	15:00	02:00
16 z 21 Wywieranie wpływu, negocjacje i zdrowe środowisko pracy w sprzedaży.	Zajęcia	Szymon Lach	15-10-2026	09:00	10:30	01:30
17 z 21 -	Przerwa	-	15-10-2026	10:30	11:00	00:30
18 z 21 Wywieranie wpływu, negocjacje i zdrowe środowisko pracy w sprzedaży.	Zajęcia	Szymon Lach	15-10-2026	11:00	12:30	01:30
19 z 21 -	Przerwa	-	15-10-2026	12:30	13:00	00:30
20 z 21 Wywieranie wpływu, negocjacje i zdrowe środowisko pracy w sprzedaży.	Zajęcia	Szymon Lach	15-10-2026	13:00	14:30	01:30
21 z 21 -	Walidacja	-	15-10-2026	14:30	15:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	19:30
w tym suma godzin walidacji	00:30

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma przerw	04:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	26:30

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	4 169,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	173,74 PLN
Koszt osobogodziny netto	141,25 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	24:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Szymon Lach

Trener umiejętności biznesowych, sprzedawca i rekruter.

Przede wszystkim sprzedawca. Później trener sprzedaży, doradca, mówca i rekruter (z pasji). Bycie

najpierw sprzedawcą pozwala mu wciąż na bieżąco samemu testować nowe rozwiązania i podejścia do sprzedaży. Wyznaje zasadę, że żeby kogoś czegoś uczyć, trzeba najpierw samemu się tego nauczyć. Jako trener sprzedaży stawia przede wszystkim na efektywność. Tym samym kryterium kieruje się prowadząc procesy rekrutacyjne. Zawsze kieruje się zasadą: „Biznes + relacje! Nigdy odwrotnie!”. Ukończył studia magisterskie na kierunku zarządzanie o specjalizacji: reklama i marketing. Ukończył również studia podyplomowe na kierunku: zarządzanie zasobami ludzkimi. Od 2010 pracuje jako wykładowca na Wydziale Nauk Politycznych i Dziennikarstwa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Absolwent Pilskiej Szkoły Trenerów (2011 rok) oraz licznych szkoleń z zakresu komunikacji, sprzedaży, negocjacji, wystąpień publicznych. Przez wiele lat pracował jako sprzedawca i kierownik sprzedaży w sieci salonów z ekskluzywną modą męską. Realizował się również jako przedstawiciel i menager zespołu przedstawicieli w branży finansowej oraz branży reklamowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik usługi otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie PDF, przygotowany przez prowadzących:

- skrypt

- dostęp do nagrania szkolenia na okres 21 dni.

Informacje dodatkowe

Cena bez VAT dla opłacających szkolenie, w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Zwolnienie z art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. C ustawy o VAT lub paragraf 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie zwolnień VAT oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Zapraszamy do odwiedzenia naszej strony internetowej: <https://wektorwiedzy.pl/>

Zagadnienia w ramach kursu będą omawiane w różnych formach, m.in.:

- dyskusja moderowana,
- ćwiczenia indywidualne,
- ćwiczenia grupowe,
- symulacje rozmów z klientami.

Uczestnik jest zobowiązany uczestniczyć w co najmniej 80% zajęć. Podstawą do rozliczenia usługi, jest wygenerowanie z systemu raportu logowań, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Warunki techniczne

Szkolenie będzie prowadzone za pośrednictwem Platformy ClickMeeting.

Szkolenia na ClickMeeting nie wymagają instalowania żadnego programu, są transmitowane przez przeglądarkę. Bardzo ważne jest, żeby była ona zaktualizowana do najnowszej wersji (jeśli nie będzie aktualna, podczas testu nie pojawi się zielony "✓"). W razie potrzeby istnieje też możliwość pobrania aplikacji mobilnej i uczestniczenia w szkoleniu poprzez smartfon lub tablet.

Wymagania techniczne: procesor 2-rdzeniowy 2 GHz; 2 GB pamięci RAM; system operacyjny Windows 8 lub nowszy, MAC OS wersja 10.13; przeglądarka internetowa Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari; stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps.

Konieczne jest posiadanie kamerki internetowej, umożliwiającej przeprowadzenie monitoringu realizacji usług szkoleniowych.

Najbezpieczniejszą opcją jest połączenie internetowe za pomocą kabla sieciowego. Gdy nie ma takiej możliwości i pozostaje korzystanie z WiFi, warto na czas szkolenia umieścić komputer jak najbliżej routera i zadbać, aby inni użytkownicy tej samej sieci WiFi ograniczyli w tym czasie aktywności mocno obciążające sieć (np. oglądanie filmów, rozmowy wideo lub pobieranie dużych plików). Jeśli jest taka możliwość zachęcamy do przetestowania połączenia w domu oraz miejscu pracy i uczestniczenia w szkoleniu z tego miejsca, w którym będzie lepszy Internet.

Jak dołączyć do spotkania: <https://youtu.be/ZFWhNh2KHro>, <https://knowledge.clickmeeting.com/pl/infographic/jak-dolaczyc-do-wydarzenia-instrukcja-dla-uczestnika/>

Link umożliwiający uczestnictwo w kursie ważny jest od dnia poprzedzającego rozpoczęcie kursu do zakończenia zajęć.

Podstawą do rozliczenia usługi, jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Kontakt



SYLWIA POCIASK

E-mail s.pociask@wektorwiedzy.pl

Telefon (+48) 573 503 912