



APM GRUPA
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★☆ 4,4 / 5

1 561 ocen

Szkolenie otwarte: Sprzedaż i negocjacje w praktyce – skuteczna komunikacja z klientem

Numer usługi 2026/06/25/132672/3650295

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 💻 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 16:00 h
- 📅 26.09.2026 do 27.09.2026

3 360,00 PLN brutto
3 360,00 PLN netto
210,00 PLN brutto/h
210,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe, Małopolski Pociąg do kariery
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób, które wykonują obowiązki zawodowe związane ze sprzedażą, obsługą klienta, prowadzeniem negocjacji lub budowaniem relacji biznesowych, a także do osób planujących rozwój kompetencji w tym obszarze. Grupę docelową stanowią m.in. specjaliści ds. sprzedaży, przedstawiciele handlowi, doradcy klienta, przedsiębiorcy, właściciele firm, menedżerowie oraz wszystkie osoby zainteresowane doskonaleniem umiejętności skutecznej komunikacji z klientem, prowadzenia rozmów handlowych i negocjacji. Usługa jest przeznaczona zarówno dla osób posiadających doświadczenie zawodowe w obszarze sprzedaży, jak i dla uczestników, którzy chcą przygotować się do wykonywania zadań związanych z pozyskiwaniem i obsługą klientów oraz rozwijać swoje kompetencje w tym zakresie.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	25-09-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do prowadzenia skutecznych rozmów sprzedażowych i negocjacyjnych z wykorzystaniem zasad profesjonalnej komunikacji. Uczestnicy rozwiną umiejętność rozpoznawania potrzeb klientów, doboru technik sprzedaży i negocjacji oraz budowania trwałych relacji sprzyjających osiągnięciu celów biznesowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
WIEDZA Uczestnik omawia etapy procesu sprzedaży, zasady skutecznej komunikacji z klientem oraz techniki prowadzenia negocjacji handlowych.	Wskazuje prawidłową kolejność etapów procesu sprzedaży. (min. 2 poprawne odpowiedzi)	Test teoretyczny
	Rozróżnia techniki komunikacji i negocjacji odpowiednie do przedstawionych sytuacji. (min. 2 poprawne odpowiedzi)	Test teoretyczny
	Identyfikuje sposoby reagowania na obiekcje klienta spośród zaproponowanych odpowiedzi. (min. 2 poprawne odpowiedzi)	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
UMIEJĘTNOŚCI Uczestnik stosuje techniki sprzedaży i negocjacji, analizuje potrzeby klienta oraz prowadzi rozmowę handlową ukierunkowaną na osiągnięcie porozumienia.	Dobiera techniki sprzedażowe i negocjacyjne do przedstawionego przypadku. (case study) Opisuje psychologiczne mechanizmy podejmowania decyzji zakupowych przez klientów. Przedstawia etapy przygotowania rozmowy handlowej i ich znaczenie dla skuteczności. Wskazuje elementy skutecznej prezentacji oferty handlowej. Charakteryzuje sposoby dostosowania języka sprzedaży do typu klienta. Wymienia popularne obiekcje klientów i techniki ich neutralizowania.	Analiza dowodów i deklaracji
	Opisuje sposoby prowadzenia rozmowy o cenie z zastosowaniem argumentacji wartości. Wyjaśnia przyczyny wypalenia zawodowego w pracy handlowca. Wskazuje objawy wypalenia oraz konsekwencje ich ignorowania. Opisuje metody przeciwdziałania wypaleniu i utracie motywacji w sprzedaży. Opracowuje sposób prowadzenia rozmowy z klientem uwzględniający analizę jego potrzeb. (case study)	
	Przygotowuje propozycję rozwiązania prowadzącego do finalizacji sprzedaży lub osiągnięcia porozumienia. (case study)	Analiza dowodów i deklaracji
KOMPETENCJE SPOŁECZNE Uczestnik komunikuje się z klientem w sposób profesjonalny, współpracuje podczas prowadzenia rozmów handlowych oraz działa odpowiedzialnie w procesie sprzedaży i negocjacji.	Wskazuje zachowania wspierające budowanie relacji z klientem.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej z poszanowaniem potrzeb klienta.	Test teoretyczny
	Identyfikuje odpowiedzialne sposoby reagowania w sytuacjach trudnych lub konfliktowych podczas negocjacji.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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

GRUPA DOCELOWA

Szkolenie skierowane jest do osób, które wykonują obowiązki zawodowe związane ze sprzedażą, obsługą klienta, prowadzeniem negocjacji lub budowaniem relacji biznesowych, a także do osób planujących rozwój kompetencji w tym obszarze. Grupę docelową stanowią m.in. specjaliści ds. sprzedaży, przedstawiciele handlowi, doradcy klienta, przedsiębiorcy, właściciele firm, menedżerowie oraz wszystkie osoby zainteresowane doskonaleniem umiejętności skutecznej komunikacji z klientem, prowadzenia rozmów handlowych i negocjacji. Usługa jest przeznaczona zarówno dla osób posiadających doświadczenie zawodowe w obszarze sprzedaży, jak i dla uczestników, którzy chcą przygotować się do wykonywania zadań związanych z pozyskiwaniem i obsługą klientów oraz rozwijać swoje kompetencje w tym zakresie.

CEL EDUKACYJNY

Usługa przygotowuje uczestników do prowadzenia skutecznych rozmów sprzedażowych i negocjacyjnych z wykorzystaniem zasad profesjonalnej komunikacji. Uczestnicy rozwiną umiejętność rozpoznawania potrzeb klientów, doboru technik sprzedaży i negocjacji oraz budowania trwałych relacji sprzyjających osiągnięciu celów biznesowych.

Liczba godzin: Łączna liczba godzin usługi: 16 godzin zegarowych (1 godzina = 60 minut). Przerwy oraz walidacja są wliczane w czas usługi.

Forma realizacji usługi: Szkolenie prowadzone będzie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym, za pośrednictwem platformy google meets.

DZIEŃ 1

Walidacja – test z wiedzy przed rozpoczęciem szkolenia

(część teoretyczna)

- Przeprowadzenie testu wstępnego diagnozującego poziom wiedzy uczestników z zakresu sprzedaży, negocjacji i komunikacji z klientem.
- Przedstawienie zasad walidacji efektów uczenia się.

Moduł 1. Wprowadzenie do skutecznej sprzedaży i negocjacji z klientem

(część teoretyczno-praktyczna)

- Omówienie roli sprzedaży, negocjacji i komunikacji w procesie obsługi klienta.
- Charakterystyka podstawowych celów rozmowy sprzedażowej i negocjacyjnej.
- Identyfikacja czynników wpływających na skuteczność kontaktu z klientem.
- Analiza przykładowych sytuacji zawodowych związanych ze sprzedażą i negocjacjami.

Moduł 2. Proces sprzedaży i rola komunikacji z klientem (część teoretyczna)

- Etapy procesu sprzedaży.
- Rola komunikacji w budowaniu relacji z klientem.
- Czynniki wpływające na decyzje zakupowe klientów.
- Najczęstsze błędy w kontakcie sprzedażowym.

Moduł 3. Rozpoznawanie potrzeb klienta (część teoretyczno-praktyczna)

- Techniki zadawania pytań.
- Aktywne słuchanie w rozmowie handlowej.
- Rozpoznawanie oczekiwań, problemów i motywacji klienta.
- Analiza przykładowych sytuacji sprzedażowych.

Moduł 4. Prezentacja oferty i język korzyści (część praktyczna)

- Dopasowanie argumentacji do potrzeb klienta.
- Przedstawianie wartości produktu lub usługi.
- Formułowanie komunikatów sprzedażowych.
- Ćwiczenia w zakresie prezentowania oferty w rozmowie z klientem.

DZIEŃ 2

Moduł 5. Podstawy negocjacji handlowych (część teoretyczno-praktyczna)

- Etapy negocjacji.
- Przygotowanie do rozmowy negocjacyjnej.
- Style i strategie negocjacyjne.
- Zasady prowadzenia negocjacji z poszanowaniem interesów obu stron.

Moduł 6. Reagowanie na obiekcje i sytuacje trudne w rozmowie z klientem (część praktyczna)

- Rodzaje obiekcji klienta.
- Techniki odpowiadania na zastrzeżenia.
- Sposoby ograniczania napięcia w rozmowie.
- Ćwiczenia w reagowaniu na trudne wypowiedzi klienta.

Moduł 7. Finalizacja rozmowy sprzedażowej i negocjacyjnej (część praktyczna)

- Techniki zamykania sprzedaży.
- Podsumowanie ustaleń z klientem.
- Proponowanie kolejnych kroków.
- Utrzymywanie relacji po zakończeniu rozmowy.

Moduł 8. Warsztat – rozmowa sprzedażowa i negocjacyjna w praktyce (część praktyczna)

- Analiza przypadków sprzedażowych.
- Dobór technik komunikacji, sprzedaży i negocjacji do sytuacji klienta.
- Przygotowanie propozycji rozmowy handlowej.
- Omówienie rozwiązań i wniosków z ćwiczeń.

Moduł 9. Walidacja – test z wiedzy teoretycznej po zakończeniu szkolenia, czas na przesłanie dowodów do walidacji

- Przeprowadzenie końcowego testu teoretycznego.
- Przekazanie uczestnikom informacji dotyczących sposobu przesłania dowodów do walidacji.
- Uczestnik przekazuje do walidacji materiały opracowane w trakcie zajęć.

Moduł 10. Walidacja – czas na poddanie ocenie merytorycznej przesłanych dowodów

- Ocena merytoryczna materiałów przekazanych przez uczestników.
- Weryfikacja efektów uczenia się zgodnie z określonymi kryteriami.
- Podsumowanie wyników walidacji.

Walidacja zostanie przeprowadzona na podstawie dwóch metod:

Test teoretyczny – zawiera pytania dotyczące zagadnień omawianych w trakcie zajęć. Uczestnik musi uzyskać minimum 80% poprawnych odpowiedzi z końcowego testu.

Analiza dowodów i deklaracji – uczestnik przekazuje do walidacji materiały opracowane w trakcie zajęć.

Warunkiem ukończenia szkolenia jest obecność każdego z uczestników na co najmniej 80% czasu trwania szkolenia.

Wybrane metody walidacji umożliwiają zweryfikowanie zarówno wiedzy, umiejętności, jak i kompetencji społecznych.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 21

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Rozpoczęcie szkolenia, omówienie zasad udziału w szkoleniu zdalnym i procesu walidacji (blok organizacyjny – praca indywidualna)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	26-09-2026	08:00	08:15	00:15
2 z 21 -	Walidacja	-	26-09-2026	08:15	08:30	00:15
3 z 21 Moduł 1. Wprowadzenie do skutecznej sprzedaży i negocjacji z klientem	Zajęcia	Krzysztof Fruba	26-09-2026	08:30	10:00	01:30
4 z 21 -	Przerwa	-	26-09-2026	10:00	10:15	00:15
5 z 21 Moduł 2. Proces sprzedaży i rola komunikacji z klientem (część teoretyczna)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	26-09-2026	10:15	11:45	01:30
6 z 21 -	Przerwa	-	26-09-2026	11:45	12:15	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 21 Moduł 3. Rozpoznawanie potrzeb klienta (część teoretyczno-praktyczna)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	26-09-2026	12:15	13:45	01:30
8 z 21 -	Przerwa	-	26-09-2026	13:45	14:00	00:15
9 z 21 Moduł 4. Prezentacja oferty i język korzyści (część praktyczna)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	26-09-2026	14:00	15:15	01:15
10 z 21 Ćwiczenia: (blok praktyczny – praca w grupach)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	26-09-2026	15:15	16:00	00:45
11 z 21 Rozpoczęcie drugiego dnia, przypomnienie kluczowych treści z pierwszego dnia (blok organizacyjny)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	27-09-2026	08:00	08:15	00:15
12 z 21 Moduł 5. Podstawy negocjacji handlowych (część teoretyczno-praktyczna)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	27-09-2026	08:15	09:45	01:30
13 z 21 -	Przerwa	-	27-09-2026	09:45	10:00	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 21 Moduł 6. Reagowanie na obiekcje i sytuacje trudne w rozmowie z klientem (część praktyczna)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	27-09-2026	10:00	11:30	01:30
15 z 21 -	Przerwa	-	27-09-2026	11:30	12:00	00:30
16 z 21 Moduł 7. Finalizacja rozmowy sprzedażowej i negocjacyjnej (część praktyczna)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	27-09-2026	12:00	13:15	01:15
17 z 21 -	Przerwa	-	27-09-2026	13:15	13:30	00:15
18 z 21 Moduł 8. Warsztat – rozmowa sprzedażowa i negocjacyjna w praktyce (część praktyczna)	Zajęcia	Krzysztof Fruba	27-09-2026	13:30	14:30	01:00
19 z 21 -	Walidacja	-	27-09-2026	14:30	14:45	00:15
20 z 21 -	Walidacja	-	27-09-2026	14:45	15:00	00:15
21 z 21 -	Walidacja	-	27-09-2026	15:00	16:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	12:15
w tym suma godzin walidacji	01:45
w tym suma przerw	02:00

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Suma godzin dydaktycznych bez przerw

18:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 360,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 360,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	210,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	210,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krzysztof Fruba

33 lata doświadczenia w marketingu, sprzedaży, praca w agencjach reklamowych, kierowanie agencji reklamowymi, wykładowca akademicki, wieloletni szef działu sprzedaży i obsługi klienta w agencjach reklamowych, ponad 10 letnie doświadczenie w branży szkoleniowej i trenerskiej. Od lat prowadzi szkolenia dotyczące działań marketingowych zarządzania przedsiębiorstwami, zatrudniania pracowników i oceny ich pracy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe zgodne z opisem zagadnień omawianych podczas szkolenia - arkusze do ćwiczeń, kwestionariusze oraz prezentację w formie elektronicznej. Materiały zostaną przekazane Uczestnikom w dniu rozpoczęcia usługi

Warunki uczestnictwa

Uczestnikom szkolenia nie są stawiane żadne inne wymagania niż powyżej, w tym w zakresie posiadanego doświadczenia zawodowego, pełnionej funkcji, zakresu obowiązków czy poziomu wiedzy i umiejętności.

Warunkiem ukończenia szkolenia jest obecność każdego z Uczestników na co najmniej 80% czasu trwania szkolenia.

Informacje dodatkowe

Dla uczestników projektów dofinansowanych w co najmniej 70% - VAT Z.W.

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo. Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu. Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.

Warunki techniczne

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu z prędkością co najmniej 5MB/s oraz wyposażonego w mikrofon, kamerę i głośnik.

Urządzenie powinno posiadać:

Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy;

2 GB pamięci RAM lub więcej;

System operacyjny Windows, Mac OS, Linux, ChromeOS, Android, IOS - zalecane najnowsze wersje;

Szkolenie prowadzone będzie na platformie opartej na przeglądarce internetowej. Wymagane jest posiadanie jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera, Safari.

Szkolenie prowadzone będzie na platformie Google Meet.

Instrukcja korzystania ze szkolenia znajduje się w linku: <https://apmprojekt.com.pl/SzkoleniaOnline.pdf>

Na szkolenie można zalogować się poprzez aplikację Google Meet na telefonie, komputerze lub tablecie oraz przez link wklejony do przeglądarki.

Kontakt



MARTA NOCULAK

E-mail marta.noculak@apmedukacja.pl

Telefon (+48) 783 641 443