



Komunikacja z klientem w sprzedaży i obsłudze – szkolenie dla początkujących handlowców

Numer usługi 2026/07/21/8320/3701525

2 078,70 PLN brutto
1 690,00 PLN netto
148,48 PLN brutto/h
120,71 PLN netto/h
154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.

★★★★☆ 4,3 / 5

742 oceny

📍 Poznań

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 14:00 h

📅 15.10.2026 do 16.10.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	13-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu przygotowanie uczestników do prowadzenia profesjonalnych i świadomych rozmów z klientem – od pierwszego kontaktu, przez diagnozę potrzeb i prezentację oferty, aż po zamknięcie sprzedaży oraz skuteczne reagowanie w trudnych sytuacjach. Program oparty jest na budowaniu relacji, zaufania i wysokiego standardu obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi rozmowę sprzedażową z wykorzystaniem zasad skutecznej komunikacji i budowania relacji	stosuje strukturę rozmowy sprzedażowej	Test teoretyczny
	wykorzystuje techniki zadawania pytań i aktywnego słuchania	Test teoretyczny
Prezentuje ofertę i stosuje techniki finalizacji sprzedaży	prezentuje ofertę w sposób angażujący i dostosowany do odbiorcy	Test teoretyczny
	stosuje podstawowe techniki zamykania sprzedaży i reagowania na obiekcje	Test teoretyczny
Zarządza własną efektywnością, emocjami i stresem w pracy handlowej	planuje swoją pracę i działania sprzedażowe	Test teoretyczny
	stosuje techniki radzenia sobie ze stresem i emocjami	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

Czas trwania szkolenia to 1 dzień szkoleniowy - godz. 9:00 - 16:00 - 7 h zegarowych (8 h dydaktycznych + przerwy).

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Rola handlowca i istota sprzedaży

- czym naprawdę jest sprzedaż,
- misja i wartości w pracy handlowca – po co to robimy,
- mentalność handlowca: nastawienie na pomoc, a nie na presję,
- cechy skutecznego sprzedawcy – co budować od początku kariery.
- **Ćwiczenie:** mapa cech skutecznego handlowca – autoocena i plan rozwoju.

MODUŁ II

Podstawy komunikacji w sprzedaży

- zasady skutecznej komunikacji – prostota, jasność, uprzejmość,
- mowa ciała, głos, energia – znaczenie pierwszego wrażenia,
- struktura rozmowy sprzedażowej – prowadzenie rozmowy krok po kroku,
- sztuka zadawania pytań – pytania otwarte vs zamknięte.
- **Ćwiczenie:** symulacje rozmów handlowych.

MODUŁ III

Poznanie klienta i budowanie relacji

- dlaczego zaufanie to klucz do sprzedaży,
- fazy budowania relacji z klientem,
- badanie potrzeb klienta – podstawowe techniki,
- co to znaczy „słuchać aktywnie” i dlaczego to zwiększa sprzedaż.
- **Ćwiczenia:** praca w parach – słuchanie i zadawanie właściwych pytań.

MODUŁ IV

Prezentacja oferty i język korzyści

- jak mówić o produkcie/usłudze, żeby klient był zainteresowany,
- funkcje vs korzyści – przekładanie cech produktu na korzyści klienta,
- 3 najczęstsze błędy podczas prezentacji oferty.
- **Ćwiczenie:** technika „delikatnego zamknięcia” sprzedaży w parach.

MODUŁ V

Podstawowe techniki zamykania sprzedaży

- kiedy i jak zaproponować decyzję,
- proste techniki finalizacji rozmowy,
- jak radzić sobie z pierwszymi obiekcjami bez konfliktu.
- **Ćwiczenie:** tworzenie krótkich prezentacji.

MODUŁ VI

Organizacja pracy handlowca

- dlaczego sprzedaż to gra na liczbach (prospecting, follow-up, CRM),
- jak planować dzień pracy, żeby nie tracić motywacji,
- zarządzanie czasem i energią w pracy handlowca.
- **Ćwiczenie:** planowanie tygodnia pracy handlowca.

MODUŁ VII

Trudne sytuacje i wymagający klienci – wprowadzenie

- kiedy i dlaczego sami czasem stajemy się trudnym klientem,
- co frustruje klienta w obsłudze,
- co robić, gdy klient krzyczy, przerywa, narzuca wolę,
- okazywanie zrozumienia jako narzędzie w obsłudze klienta,
- techniki przyjmowania perspektywy klienta.
- **Ćwiczenie:** Design Thinking – mapa empatii trudnego klienta.

MODUŁ VIII

Radzenie sobie z emocjami

- techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta,
- wygaszanie emocji swoich i klienta,
- bodziec vs reakcja – model przestrzeni świadomego wyboru V. Frankla,
- budowanie emocjonalnego dystansu do sytuacji.
- **Ćwiczenie:** technika etykietowania emocji klienta.

MODUŁ IX

Metody postępowania z wymagającym klientem w konfliktowej sytuacji

- wysłuchanie – jako najtańsze ustępstwo,
- techniki aktywnego słuchania i utożsamiania się z perspektywą klienta,
- diagnoza własnego stylu rozwiązywania konfliktu,
- zasady prowadzenia negocjacji.
- **Ćwiczenie:** symulacje rozmów z trudnym klientem.

MODUŁ X

Obsługa trudnego klienta

- jak zachować spokój w napiętej sytuacji,
- komunikat WPROST,
- odróżnianie faktów od interpretacji,
- czym jest zdrowy dystans oraz nadmierne zaangażowanie w obsłudze klienta.
- **Ćwiczenie:** technika przejmowania kontroli nad rozmową.

MODUŁ XI

Asertywna komunikacja

- jak zachować partnerską relację w trudnej sytuacji,
- jak radzić sobie z agresją klienta,
- 4 postawy w relacjach: agresywna, lekceważąca, uległa, asertywna,
- obrona granic, asertywna odmowa.
- **Ćwiczenie:** symulacje rozmów i obrona granic w praktyce.

MODUŁ XII

Zarządzanie stresem i frustracją

- przebieg reakcji stresowej – zmiany w zachowaniach i fizjologii,
- jak nie brać problemów klientów do siebie i chronić się przed wypaleniem w pracy,
- techniki zmiany nastawienia – myślenie pytaniami (model Marilee Adams),
- techniki oddechowe, rola przerw, przekąski ruchowe w pracy,
- rytuały kończenia dnia pracy.
- **Ćwiczenie:** techniki szybkiego resetu do zastosowania w pracy.

WALIDACJA

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 14

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Zajęcia	Łukasz Kukorowski	15-10-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 14 -	Przerwa	-	15-10-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł II, III	Zajęcia	Łukasz Kukorowski	15-10-2026	10:45	13:00	02:15
4 z 14 -	Przerwa	-	15-10-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 14 Moduł IV, V	Zajęcia	Łukasz Kukorowski	15-10-2026	13:30	15:00	01:30
6 z 14 -	Przerwa	-	15-10-2026	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł VI	Zajęcia	Łukasz Kukorowski	15-10-2026	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł VII, VIII	Zajęcia	Łukasz Kukorowski	16-10-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 14 -	Przerwa	-	16-10-2026	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Moduł IX, X	Zajęcia	Łukasz Kukorowski	16-10-2026	10:45	13:00	02:15
11 z 14 -	Przerwa	-	16-10-2026	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł XI, XII	Zajęcia	Łukasz Kukorowski	16-10-2026	13:30	15:30	02:00
13 z 14 -	Przerwa	-	16-10-2026	15:30	15:45	00:15
14 z 14 -	Walidacja	-	16-10-2026	15:45	16:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	14:00
w tym suma godzin zajęć	11:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	02:00

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	16:00

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 ze 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

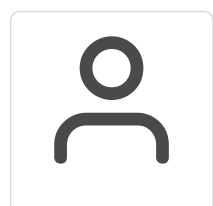
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 078,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 690,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	148,48 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,71 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	14:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Kukorowski

trener, praktyk, doradca biznesowy

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10-letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator

grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził około 100 szkoleń z tematyki komunikacji z klientem.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw działy szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: sprzedaży telefonicznej, bezpośredniej, obsługi klienta, autoprezentacji / mowy ciała, negocjacji, „train the trainer”.

Realizował projekty dla takich firm jak:

Play P4, Netia S.A., Cyfrowy Polsat, Inotel, LG Electronics, Plus GSM, Manager Magazyn, Subway, Ikano Bank, Alior Bank, Cyfra+, Energa, Communication One Consulting, Suasor, Webnovik, Akademia Telemarketingu, Blue Sky System, Data System Group.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

PROSIMY O KONTAKT PRZED ZŁOŻENIEM WNIOSKU O DOFINANSOWANIE, W CELU SPRAWDZENIA DOSTĘPNOŚCI TERMINU.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie i zdalnie**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989.

Tematyka:

Coaching menedżerski, Zarządzanie zespołem, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie, Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, Feedback, Organizacja czasu pracy, Komunikacja, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Odporność psychiczna, Employer Branding, Rekrutacja, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Współpraca, Mediacje w konflikcie.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek–Rozwój.

Adres

ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



JULITA GOTKOWICZ-ŻOK

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989