



KURS: TECHNIKI SPRZEDAŻY I OBSŁUGI KLIENTA

PROFESJONALNE DOSKONALENIE
KOMPETENCJI SPRZEDAŻOWYCH

30-31.10.2025



WINNERS

Program szkolenia:

I. BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM

1. Psychologiczne mechanizmy w kontaktach z klientem
2. Komunikacja werbalna – zwroty, słownictwo, savoir-vivre
3. Efekt aureoli i efekt rogów – elementy komunikacji niewerbalnej
4. Spójność komunikatów werbalnych i niewerbalnych
5. Świadome zastosowanie aktywnych sposobów budowania relacji

II. CO INTERESUJE KLIENTA? DOTARCIE DO POTRZEB I OCZEKIWAŃ

1. Nie sprzedawaj od razu – pytaj! Postawa badawcza – czym jest i jak ją budować
2. Funkcjonalny podział pytań – jak z nich korzystać w procesie badania potrzeb klienta
3. Okazywanie szacunku klientowi i porządkowanie informacji
4. Rola aktywnego słuchania w procesie badania potrzeb

III. ZAPREZENTUJ ATRAKCYJNIE SWÓJ PRODUKT

1. Model cecha – zaleta – korzyść
2. Praca z językiem korzyści

IV. PSYCHOLOGIA KLIENTA

1. Psychologia osobowości – typy klientów, rozpoznanie nabywcy
2. Modele zachowań konsumentów
3. Mechanizm powstawania dysonansu poznawczego
4. Klient polecający – znaczenie referencji i sposoby ich zdobywania
5. Trudny klient, dysonans zakupowy, minimalizowanie emocji

Program szkolenia:

V. PSYCHOLOGIA SPRZEDAWCY

- Autoprezentacja – komunikacja, zachowanie, sygnały pozawerbalne
- Umiejętność prezentacji produktów i usług
- Empatia, „buty klienta”, umiejętność patrzenia oczami innych
- Motywacje i wymagania kupującego
- Emocjonalne dopasowanie, dostrojenie do kupującego
- Budowanie i utrzymywanie dobrych relacji
- Utrzymywanie uwagi, pytania handlowe
- Podnoszenie motywacji klienta, wzbudzanie zaufania
- Kontrola etapów zbytu
- Kreatywne możliwości transakcji
- Pozytywne przeprowadzanie finalizacji sprzedaży
- Typy sprzedawców – wyznaczniki ich sukcesów

VI. ZASTRZEŻENIA KLIENTA

1. Techniki pokonywania zastrzeżeń – reakcje emocjonalne i racjonalne, rozpraszanie obaw
2. Techniki reakcji na krytykę
3. Inne metody odpierania zastrzeżeń – naprowadzanie na rozwiązanie, bumerang, zamglenie, przechodzenie do szczegółów

VII. TECHNIKI WPŁYWU

1. Kierowanie rozmową, pożądane stany emocjonalne
2. Wywieranie wpływu wg Cialdiniego
3. Wpływanie na emocje własne i innych
4. Emocje w marketingu i reklamie
5. Kontrola emocji w obsłudze klienta

VIII. ZAMYKANIE TRANSAKCJI

1. Rozpoznawanie sygnałów gotowości zakupu
2. Techniki przyspieszające podjęcie decyzji o finalizacji sprzedaży



TRENER: Sylwia

Ekspert w dziedzinie rozwoju osobistego i biznesu, Doświadczony trener z 19-letnią praktyką w sprzedaży, zarządzaniu i pracy z zespołami. Prowadzi szkolenia od 2012 roku, współpracując z firmami z wielu branż, m.in. Superpharm, Grupa Pracuj, Fortum, Velux, ING, Home Broker, Tesco, AmRest, Santander, OLX, x-kom, Lufthansa, Strabag, BGK czy Gedeon Richter. Jej warsztaty cenione są za praktyczny charakter, energię i kreatywne podejście do uczestników.

Bogate doświadczenie i edukacja

Łączy wykształcenie pedagogiczne z certyfikatami z zakresu zarządzania zmianą, komunikacji i rozwoju osobistego. Prowadziła zajęcia na renomowanych uczelniach, takich jak AGH w Krakowie, Akademia WSB czy Uniwersytet Jagielloński. W pracy wykorzystuje znajomość psychologii emocji, zarządzania energią w relacjach i psychologii behawioralnej, co sprawia, że jej szkolenia są głębokie, a jednocześnie praktyczne.

Trener, który inspirowe do działania

Znana z umiejętności budowania zaangażowania uczestników i pobudzania ich do refleksji. Pokazuje, jak wdrożyć zdobytą wiedzę w praktyce i przekuć ją w konkretne wyniki w pracy zawodowej. Jej celem jest nie tylko przekazanie wiedzy, ale także realna zmiana w sposobie myślenia i działania uczestników.

Innowacyjne podejście do szkoleń

Autorka projektów „Zarządzanie atmosferą” i „Inteligencja sportowa”, a także gier szkoleniowych rozwijających umiejętności zespołowe i komunikacyjne. Jej zajęcia wyróżnia przyjazna atmosfera, duża interakcja i bogactwo przykładów z realnego biznesu.



TRENER: Piotr

Certyfikowany trener biznesu i ekspert rozwoju kompetencji

Licencjonowany trener Structogram® Training System – metody badawczej identyfikującej strukturę osobowości, opracowanej przez prof. Paula D. MacLeana. Konsultant psychometrycznego modelu MTQ48, który bada odporność psychiczną i pozwala wdrożyć skuteczny program rozwoju mentalnej siły zespołów i liderów. Absolwent zarządzania i finansów na dwóch uczelniach, wykładowca w Wyższej Szkole Bankowej i Wyższej Szkole Gospodarki.

19 lat doświadczenia w sprzedaży i zarządzaniu

Przez 13 lat zarządzał zespołami sprzedażowymi w branży finansowej (Citibank Handlowy, PKO BP, EFG Eurobank Ergasias, Żagiel SA, Arum SA, Expander Advisors). Odpowiadał za rekrutację, coaching i rozwój kompetencji pracowników, wdrażał programy aktywnej sprzedaży i budował zaangażowane zespoły. Doskonale zna specyfikę franchisingu i network marketingu – sam prowadził placówkę bankową w modelu franczyzowym.

Specjalista w obszarze rozwoju organizacji i ludzi

Prowadzi szkolenia z zakresu sprzedaży (B2B i B2C), obsługi klienta, zarządzania zespołami, komunikacji i kompetencji interpersonalnych. Realizuje projekty rozwojowe ukierunkowane na wzrost efektywności osobistej i zaangażowania pracowników w realizację celów organizacji.

Praktyk biznesu, który inspirowało do działania

Jako trener i konsultant współpracował z firmami z różnych branż – finansowej, medycznej, produkcyjnej, reklamowej, edukacyjnej, wellness, budowlanej, kosmetycznej i spożywczej. W swoich szkoleniach łączy wiedzę teoretyczną, wieloletnie doświadczenie managerskie oraz praktyczne narzędzia, które uczestnicy mogą wdrożyć od razu w swojej pracy.



Dlaczego warto wziąć udział w szkoleniu?

- ✓ Zdobędziesz wiedzę o psychologii klienta
Poznasz mechanizmy, które kierują decyzjami zakupowymi – dzięki temu lepiej zrozumiesz potrzeby klientów i skuteczniej dopasujesz swoje działania.
- ✓ Rozwiniesz umiejętności komunikacji
Nauczysz się, jak mówić i słuchać, by budować trwałe relacje i wzbudzać zaufanie klienta.
- ✓ Opanujesz techniki sprzedażowe
Dowiesz się, jak atrakcyjnie prezentować produkt, pracować z językiem korzyści i zwiększać skuteczność swoich ofert.
Zrozumiesz psychologię sprzedawcy
Odkryjesz, jak Twoje nastawienie, emocje i styl pracy wpływają na decyzje klienta.
- ✓ Poradzisz sobie z zastrzeżeniami klientów
Poznasz sprawdzone metody radzenia sobie z obiekcjami i wątpliwościami, by pewnie prowadzić rozmowę sprzedażową.
- ✓ Poznasz techniki wpływu i perswazji
Nauczysz się, jak kierować rozmową i motywować klienta do podjęcia decyzji zakupowej.
- ✓ Nauczysz się skutecznie zamykać sprzedaż
Rozpoznaś sygnały gotowości klienta do zakupu i dowiesz się, jak doprowadzić do finalizacji transakcji.



ORGANIZACJA SZKOLENIA

Termin szkolenia: 30-31 październik 2025 r.

Forma szkolenia: Szkolenie z praktycznymi ćwiczeniami online w czasie rzeczywistym.

Czas trwania: 2 dni - zajęcia od 9:00-15:00

Koszt szkolenia: 699,00 zł netto/ za osobę / za 2 dni szkolenia
(**PROMOCJA dla zgłoszeń wysłanych do 30.09.2025r**, cena poza promocją 1099,00 zł netto)

Szkolenie odbywa się za pomocą aplikacji poprzez link z dostępem do programu, bez konieczności instalacji jakiegokolwiek programu.

Dostępne inne kursy:

Google My Business – narzędzie do zarządzania wizytówkami firm w wyszukiwarce i w Google Maps. Umożliwia aktualizację informacji o firmie, odpowiadanie na recenzje klientów i zarządzanie widocznością w lokalnych wynikach wyszukiwania.

Google Workspace, dawniej G Suite – zestaw narzędzi do współpracy i komunikacji, który obejmuje Gmail dla firm, Kalendarz Google, Dokumenty Google, Dysk Google, a także narzędzia do wideokonferencji (Google Meet). Dzięki Google Workspace zespoły mogą efektywnie współpracować w chmurze.

Google Analytics – narzędzie analityczne umożliwiające firmom śledzenie i analizowanie ruchu na stronach internetowych. Pomaga zrozumieć zachowania użytkowników i skuteczność kampanii marketingowych.

Google Search Console - darmowe narzędzie oferowane przez Google, które pomaga właścicielom stron internetowych monitorować i optymalizować widoczność ich witryn w wynikach wyszukiwania Google.



Postaw na wiedzę potwierdzoną certyfikatem!



2011r.

Szkolimy od
ponad 14 lat

16 000

Tyle osób już
przeszkoliliśmy

120

Średnio tylu
uczestników szkoli
się u nas co miesiąc

4,9/5

Średnia ocena
z ankiet
uczestników



"Konkretnie, profesjonalnie, ciekawie. Dziękuję i polecam."

Magdalena Mężyk, shakewave.pl



"Szkolenie bardzo fajne. Polecam!"

Piotr Karpiński, www.m-copy.pl,



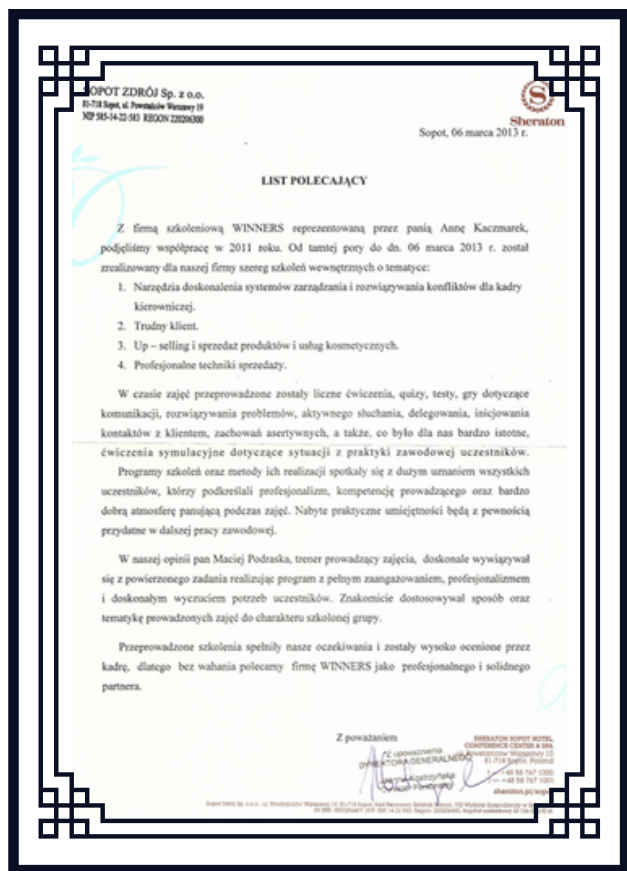
"Szkolenie spełniło moje oczekiwania w 100 %. Gorąco polecam"

Bartłomiej Nowak, www.marbex.pl

Firmy, które wyznaczają standardy, wybrały nas – Ty też możesz!



Nasze szkolenia są wysoko oceniane przez uczestników i działy HR. Przedstawiamy wybrane referencje, które potwierdzają jakość naszej pracy, więcej znajdziesz na naszej stronie www.winners-szkolenia.pl



Zapraszamy do kontaktu

Rozpocznij swój
rozwój już dziś



531 801 806



zamowienia@winners-szkolenia.pl



**ul. Długa 76, Trzszczyn
86-011 Wtelno**



www.winners-szkolenia.pl



Zapraszamy do kontaktu

Rozpocznij swój
rozwój już dziś



531 801 806



zamowienia@winners-szkolenia.pl



ul. Długa 76, Trzszczyn
86-011 Wtelno



www.winners-szkolenia.pl

