

We Make You Grow!

Nasza wiedza wspiera Twój biznes.



Polska Izba Firm
Szkoleniowych



Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych



ZESKANUJ I SPRAWDŹ



SZKOLENIA OTWARTE

Firma szkoleniowa Human Skills

Akademia Sprzedaży

**Kompleksowy cykl szkoleń dla
pracowników działów sprzedaży,
zwiększający efektywność sprzedaży i
budowania relacji z klientami**

Grow!



Human Skills
We Make You Grow

TU ZAPŁACISZ KARTĄ



Strona | 1

SPIS TREŚCI

DLACZEGO HUMAN SKILLS?	2
KOMPLEKSOWY CYKL SZKOLEŃ DLA PRACOWNIKÓW DZIAŁÓW SPRZEDAŻY, ZWIĘKSZAJĄCY EFEKTYWNOŚĆ SPRZEDAŻY I BUDOWANIA RELACJI Z KLIENTAMI: AKADEMIA SPRZEDAŻY	3
CO TO JEST AKADEMIA SPRZEDAŻY?	4
DLA KOGO CYKL AKADEMII SPRZEDAŻY BĘDZIE IDEALNY?	5
DLACZEGO WARTO SZKOLIĆ SIĘ W PEŁNYM CYKLU AKADEMII SPRZEDAŻY?	5
KORZYŚCI AKADEMII SPRZEDAŻY	6
TAK WYGLĄDAJĄ NASZE SZKOLENIA Z CYKLU AKADEMII SPRZEDAŻY	7
JAK WYGLĄDA AKADEMIA SPRZEDAŻY?	7
ETAP 1: PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA I BUDOWANIE DŁUGOTRWAŁYCH RELACJI	8
PROGRAM SZKOLENIA	9
ETAP 2: AKTYWNA SPRZEDAŻ W FORMIE COLD CALLING I COLD MEETING B2B I B2C	12
PROGRAM SZKOLENIA	13
ETAP 3: TECHNIKI ZAMYKANIA SPRZEDAŻY, REGUŁY ORAZ MODELE SPRZEDAŻY Z CHARAKTERYSTYKĄ KLUCZOWYCH KOMPETENCJI HANDLOWCÓW	16
PROGRAM SZKOLENIA	16
ETAP 4: NEGOCJACJE Z KLIENTAMI	18
PROGRAM SZKOLENIA	19
ETAP 5: STORYTELLING W SPRZEDAŻY	22
PROGRAM SZKOLENIA	24
ETAP 6: MINDSET KLIENTA, CZYLI STYLE MYŚLENIA W SPRZEDAŻY	26
PROGRAM SZKOLENIA	27
ETAP 7: REKLAMACJA POD KONTROLĄ – MOMENT PRAWDY W OBSŁUDZE POSPRZEDAŻOWEJ KLIENTA.	28
PROGRAM SZKOLENIA	31
INFORMACJE ORGANIZACYJNE	34
Cena i terminy (link)	34
Szkozenie online:	34
Szkozenie otwarte stacjonarne:	34
CO NAS WYRÓŻNIA?	36
WYBRANE OPINIE NASZYCH KLIENTÓW:	36
Z NASZEJ OFERTY KORZYSTAJĄ LIDERZY NA RYNKU:	36

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

DLACZEGO HUMAN SKILLS?

Od kilkunastu lat wspieramy w rozwoju Klientów B2B oraz B2C organizując szkolenia, warsztaty, kursy, czy indywidualne konsultacje. To ogromne doświadczenie i ciągła otwartość na zmiany sprawia, że co roku przechodzimy audyt oraz certyfikację **DEKRA Certification**, **będąc w gronie najlepszych firm szkoleniowych w Polsce**. Należymy do **Polskiej Izby Firm Szkoleniowych** działając zgodnie ze **Standarami Usług Szkoleniowych SUS**. Co roku aktualizujemy nasze usługi **w Rejestrze Instytucji Szkoleniowych RIS**. Współpracujemy z **Krajowym Funduszem Szkoleniowych KFS** oraz **Bazą Usług Szkoleniowych BUR**. Nasze logo to **cztery postaci, pomiędzy którymi powstaje kształt puzzla** – kluczowego elementu w budowaniu spójnej całości. Ten symbol ma dla nas ogromne znaczenie, bo prezentuje jednocześnie **siłę indywidualności**, jak i **zespołowy potencjał**. Jako firma szkoleniowo-doradcza dostarczamy sprawdzone i skuteczne usługi rozwojowe, mając zawsze na uwadze najwyższe standardy branży szkoleniowej oraz **indywidualne potrzeby naszych Klientów**. U nas każdy Klient oraz Uczestnik znajdzie przestrzeń, **by wzmacniać swoje kompetencje w zgodzie z własnym stylem działania**. Prowadzimy również projekt [Sukces Kobiety Biznesu](#).

Motywy przewodnim naszej firmy są **4 energie** znane z wielu narzędzi diagnostycznych, jakimi dysponujemy: **Extended DISC**, **Insights Discovery**, **FRIS**, **Maxi DISC**, **kolory osobowości** czy **test kolorów Hartmana**. To za pomocą tych narzędzi nasi Klienci **odkrywają swoje mocne strony, wyjątkowe talenty oraz obszary do wzmocnienia**.

- **Energia Czerwona**, bo liczy się nastawienie na **cel** oraz **efekty** naszych Klientów.
- **Energia Niebieska**, bo działamy zawsze w oparciu o **wiedzę** i sprawdzone merytoryczne rozwiązania.
- **Energia Zielona**, bo stawiamy na **zespół**, który pracuje z pasją.
- **Energia Żółta**, bo czerpiemy **inspiracje** z globalnych trendów i innowacji.

Podstawą skuteczności naszych działań szkoleniowych jest nie tylko zaufanie Klientów poparte licznymi [referencjami](#), [wyróżnieniami ekspertów](#), lecz także wewnętrzny system oceny oparty m.in. o **Model Kirkpatricka** – bo liczą się rezultaty.

Do powstania naszego hasła przewodniego: **„We Make You Grow”** zainspirowali nas nasi Klienci i historia każdego, wspólnie wypracowanego sukcesu. Realizujemy projekty rozwojowe tak, **aby przełożyć „Make” na „Grow”**, stale weryfikując propozycje w ramach katalogu naszych usług o najsukuteczniejsze i niezawodne rozwiązania.

POZYSKAJ DOFINANSOWANIE DO SZKOLEŃ

KFS: SPRAWDŹ LINK



Human Skills

We Make You Grow

Strona | 3

KOMPLEKSOWY CYKL SZKOLEŃ DLA PRACOWNIKÓW DZIAŁÓW SPRZEDAŻY, ZWIĘKSZAJĄCY EFEKTYWNOŚĆ SPRZEDAŻY I BUDOWANIA RELACJI Z KLIENTAMI: AKADEMIA SPRZEDAŻY

Współczesny świat biznesu jest niezwykle dynamiczny, zmienny i zróżnicowany. Umiejętność stosowania nowoczesnych technik sprzedaży, metod prezentacji, profesjonalnej obsługi klienta i budowanie relacji z klientami, stają się kluczowym elementem utrzymania odpowiedniej kondycji finansowej firmy. Klienci są bardziej świadomi, konkurencja – bardziej intensywna. **Świat sprzedaży zmienia się szybciej niż kiedykolwiek. Czy nadążasz?**

- Czy zdarza Ci się myśleć, że wyniki sprzedaży Twojej firmy mogłyby być lepsze?
- Czujesz, że czasami brakuje Ci narzędzi, by pewnie zamknąć transakcję lub skutecznie przedstawić ofertę?
- A może brakuje Ci strategii, jak budować długoterminowe relacje, które zwiększą lojalność klientów?



AKADEMIA SPRZEDAŻY

Twoja ścieżka rozwoju

- stacjonarnie
- on-line

www.humanskills.pl

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

Zdobądź najnowszą wiedzę i przećwicz umiejętności z zakresu sprzedaży, negocjacji oraz obsługi klienta. Realizuj zakładane cele, równocześnie dbając o satysfakcję z wyników Twojej pracy.

CO TO JEST AKADEMIA SPRZEDAŻY?

Akademia Sprzedaży to starannie skomponowany cykl szkoleń dedykowanych pracownikom zajmującym się sprzedażą, ofertowaniem usług firmy jak i profesjonalną obsługą klienta. To program szkoleń, które **w kompleksowy sposób dbają o rozwój umiejętności i kompetencji koniecznych do zadbania o realizację celów sprzedażowych firmy.**

Dzięki Akademii Sprzedaży zdobywasz nie tylko wiedzę sprzedażową, ale przede wszystkim **praktyczne umiejętności**, które pomogą Ci skuteczniej realizować cele firmy i własne. Zobaczysz różnicę w pewności siebie, efektywności działań a przy tym zadowoleniu klientów – to wszystko przełoży się na **wyższe zyski Twojej organizacji.**

PRZED AKADEMIĄ SPRZEDAŻY	PO AKADEMII SPRZEDAŻY
× Niskie wyniki sprzedażowe. × Trudność w budowaniu relacji z klientami. × Niezdecydowanie. × Niepewność w negocjacjach. × Niskie rozpoznawanie potrzeb klienta. × Stosowanie przypadkowych technik sprzedaży. × Brak satysfakcji ze swojej pozycji zawodowej.	✓ Dynamiczny wzrost wyników sprzedażowych. ✓ Budowanie lojalnych relacji z klientami. ✓ Gotowość do działania. ✓ Silna postawa i pewność siebie w negocjacjach. ✓ Aktywne słuchanie i rozumienie potrzeb klienta. ✓ Kreowanie wartości i przemyślane techniki sprzedaży. ✓ Duma z osiągnięć i osobistego rozwoju.



Human Skills

We Make You Grow

DLA KOGO CYKL AKADEMII SPRZEDAŻY BĘDZIE IDEALNY?

Akademia Sprzedaży to cykl szkoleń, które polecamy:

- **Wszystkim pracownikom działów sprzedaży, przedstawicielom handlowym**, którzy chcą poznać najnowsze techniki sprzedaży, negocjacji, prezentacji czy obsługi klienta.
- Wszystkim pracownikom **mającym bezpośredni kontakt z klientem** w punktach obsługi, doradcom klienta oraz odpowiedzialnym za kontakt posprzedażowy.
- Pracownikom odpowiedzialnym **za szukanie nowych klientów dla firmy**. **Poznanie cyklu Akademii Sprzedaży polecamy także szefom działów sprzedaży**, aby zdobyć wiedzę o kompleksowym przekroju kompetencji sprzedażowych, by świadomie zarządzać zespołem sprzedażowym, jego motywacją i rozwojem.

DLACZEGO WARTO SZKOLIĆ SIĘ W PEŁNYM CYKLU AKADEMII SPRZEDAŻY?

- **Cykl szkoleń Akademia Sprzedaży gwarantuje kompleksowe ujęcie i pozwala wzmocnić wiedzę, umiejętności i postawy związane ze sprzedażą.**
- Szkolenia wchodzące w skład Akademii Sprzedaży **dopełniają się wzajemnie** i rozszerzają wiedzę kluczową dla skutecznego realizowania celów sprzedażowych oraz utrzymywania długoterminowych relacji z klientami.
- Akademia Sprzedaży oferuje szkolenia mające zindywidualizowany charakter i są dostosowywane do Twoich potrzeb szkoleniowych. Każde szkolenie rozpoczyna się diagnozą potrzeb Uczestników.
- Kupujesz cykl szkoleń Akademii Sprzedaży **w atrakcyjnej, preferencyjnej cenie**. Zakup całego cyklu pozwala oszczędzić budżet szkoleniowy w wysokości kilkuset złotych

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

KORZYŚCI AKADEMII SPRZEDAŻY

Korzyści Akademii Sprzedaży Dla Pracownika	Korzyści Akademii Sprzedaży Dla Firmy
✓ Rozwiniesz kluczowe kompetencje sprzedażowe, poprawiając swoje wyniki. ✓ Skorzystasz z gotowego, kompleksowego planu rozwoju bez konieczności szukania innych szkoleń. ✓ Wzmocnisz wiedzę, postawy i umiejętności w ustrukturyzowanym procesie nauki. ✓ Zdobędziesz pewność siebie i profesjonalizm, stając się ekspertem dla klientów i pracodawcy. ✓ Będziesz gotowy na wyzwania w dynamicznym środowisku biznesowym. ✓ Otrzymasz certyfikaty potwierdzające Twoje kompetencje. ✓ Nawiążesz kontakty i wymienisz doświadczenia z pracownikami z różnych branż. ✓ Zwiększysz satysfakcję z pracy, wdrażając zdobytą wiedzę w praktyce.	✓ Zmniejszysz straty finansowe, zwiększając efektywność pracowników. ✓ Obniżysz koszty szkoleń dzięki preferencyjnej cenie programu. ✓ Poprawisz stabilność zatrudnienia poprzez wzrost zaangażowania zespołu. ✓ Wzmocnisz konkurencyjność firmy, ułatwiając adaptację do zmian. ✓ Zwiększysz potencjał i efektywność pracowników. ✓ Zbudujesz zmotywowany zespół będący wizytówką organizacji. ✓ Przygotujesz firmę na szybkie reagowanie na potrzeby klientów. ✓ Wzmocnisz pozycję firmy jako pracodawcy dbającego o rozwój i efektywność zespołu.



Human Skills

We Make You Grow

TAK WYGLĄDAJĄ NASZE SZKOLENIA Z CYKLU AKADEMII SPRZEDAŻY

Program Akademii Sprzedaży został stworzony przez naszych czołowych trenerów sprzedaży, którzy zrealizowali w swojej karierze **dziesiątki szkoleń otwartych oraz dedykowanych, na zamówienie**. Wybrani do projektu trenerzy to osoby z dużym **doświadczeniem biznesowym** w działach sprzedaży, obsługi klienta, marketingu czy e-commerce, **wieloletnim doświadczeniem trenerskim oraz praktycznym**, jako wciąż czynni przedsiębiorcy. Swoją wiedzę w tematyce sprzedaży oraz utrzymania długoterminowych relacji z klientami dzielą się na praktycznych szkoleniach z cyklu Akademii Sprzedaży w Human Skills.

JAK WYGLĄDA AKADEMIA SPRZEDAŻY?

Akademia Sprzedaży to cykl szkoleń, które proponujemy w formie stacjonarnej w centrum Warszawy lub szkoleń na żywo w formie on-line.

Po każdej realizacji Uczestnik otrzymuje certyfikat zgodny ze Standardami Usług Szkoleniowych SUS 3.0 potwierdzający nabycie kompetencji z tematu przebytego szkolenia.

Akademia Sprzedaży ułożona jest w cykl składający się ze szkoleń, które uzupełniają się, pogłębiają wiedzę oraz umiejętności w zakresie efektywności sprzedażowej. Szkolenia można realizować zgodnie z zaproponowaną kolejnością lub uczestnicząc wyłącznie w wybranych tematach.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

Strona | 8

AKADEMIA SPRZEDAŻY

7 ETAPOWA ŚCIEŻKA ROZWOJU
KOMPETENCJI W SPRZEDAŻY



ETAP 1: PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA I BUDOWANIE DŁUGOTRWĄLYCH RELACJI

„Profesjonalna obsługa klienta i budowanie długotrwałych relacji” to kompleksowe szkolenie skierowane jest do osób pracujących bezpośrednio lub telefonicznie z klientami, a także do przedstawicieli handlowych i doradców. Jego głównym celem jest rozwinięcie umiejętności kształtowania pozytywnych doświadczeń klientów oraz budowania relacji opartych na zaufaniu i lojalności, co znacząco wpływa na wizerunek organizacji.

Podczas zajęć uczestnicy nauczą się, jak profesjonalna obsługa klienta wpływa na reputację firmy, jak budować postawy proaktywne i empatyczne oraz jak skutecznie reagować na zróżnicowane potrzeby klientów. Warsztatowa formuła szkolenia umożliwi praktyczne przećwiczenie technik radzenia sobie z obiekcjami, aktywnego słuchania i efektywnej komunikacji, zarówno werbalnej, jak i niewerbalnej.

Szkolenie odbywa się w oparciu o cykl Kolba (doświadczenie – refleksja – teoria – planowanie), dzięki czemu uczestnicy mogą natychmiast zastosować nowe umiejętności w praktyce.



Human Skills

We Make You Grow

Szkolenie z profesjonalnej obsługi klienta i budowania z nim długotrwałych relacji prowadzi Trenerka Biznesu i Sprzedaży, Coach ICC, ICF, Ambasadorka Inteligencji Emocjonalnej, Przedsiębiorczyni [Agata Pawłowska](#).

Cele szkolenia:

Uczestnicy szkolenia rozszerzą swoją wiedzę i umiejętności z zakresu świadomego kształtowania doświadczenia Klienta oraz budowania długotrwałych relacji.

- Wpływu profesjonalnej obsługi Klienta na wizerunek organizacji.
- Budowania postawy proaktywnej, empatycznej w kontakcie z Klientem”.
- Rozpoznawania różnych typów Klientów i elastycznego reagowania w kontakcie z nimi.
- Klienta wczoraj i dziś – jak zmieniają się ich oczekiwania.
- Efektywnej komunikacji z wykorzystaniem narzędzi aktywnego słuchania.
- Kreowania postaw asertywnych w kontakcie z klientami.

Grupa docelowa:

- Pracownicy mający bezpośredni kontakt z Klientem w punktach obsługi.
- Pracownicy mające telefoniczny kontakt z Klientem.
- Przedstawiciele handlowi.
- Doradcy Klienta.

Metody pracy:

Program realizowany jest metodą warsztatową, zgodnie z cyklem Kolba (doświadczenie – refleksja – teoria – planowanie). Uczestnicy pracują w oparciu o:

- Ćwiczenia indywidualne i grupowe.
- Symulacje, case studies, odgrywanie ról.
- Analizy praktycznych przypadków, burze mózgów oraz testy wiedzy.
- Analizy nagrań video i nagrań telefonicznych.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

PROGRAM SZKOLENIA

Moduł I: Klientocentryczność: hasło reklamowe czy praktyka

1. **Sukces w obsłudze Klienta** – jakie czynniki są decydujące?
2. **Diagnoza mocnych i słabych stron organizacji w zakresie Klientocentryczności** Analiza z perspektywy klienta.
3. **Sukces w obsłudze klienta:** Czym jest dobra obsługa i jak ją wdrażać na poziomie organizacji.

Moduł II: Model Zachowań Klientów

1. **Typologia klientów:** Skąd biorą się trudne zachowania? Rozpoznawanie i reagowanie.
2. **Potrzeby psychologiczne i merytoryczne:** Dopasowanie komunikacji do każdego typu klienta.
3. **Praktyczne sposoby reagowania:** Ćwiczenia w dopasowaniu postawy i komunikacji.
4. **Trudny Klient czy Klient w trudnej sytuacji?**

Moduł III: Komunikacja w Obsłudze Klienta

1. **Typowe błędy komunikacyjne:** Jak unikać i radzić sobie z nieporozumieniami.
2. **Zwroty pożądane i niepożądane:** Kształtowanie postawy asertywnej, ale empatycznej.
3. **Algorytm prowadzenia rozmowy (4 etapy):** Praktyczny schemat.
4. **Zasada 3 x PO (Posłuchaj, Powtórz, Pomóż):** Budowanie zaufania i skuteczne rozwiązywanie problemów.
5. **Wyłapywanie faktów z emocjonalnych wypowiedzi klienta** – parafraza i klaryfikacja;
6. **Jak kierować rozmową** – rola pytań i języka intencji;
7. **Standardy rozmowy telefonicznej** – analiz rozmów telefonicznych w celu zdiagnozowania błędów.
8. **Standardy korespondencji mailowej.**

Moduł IV: Reagowanie na Zastrzeżenia i Zarządzanie Konfliktami

1. **Matryca reagowania w trudnych sytuacjach:** wina firmy vs dotkliwość dla Klienta.
2. **Rodzaje zastrzeżeń:** Od nieporozumień po skargi – skuteczne techniki rozwiązywania konfliktów.
3. **Techniki odpierania zastrzeżeń:** Jak reagować na zastrzeżenia klienta.
4. **Amortyzowanie negatywnych emocji:** „Tak, ale...” i inne techniki radzenia sobie z emocjami klienta.
5. **Negatywne postawy klienta:** Jak skutecznie rozwiązywać konflikty.



Human Skills

We Make You Grow

Moduł V: Asertywność w Kontakcie z Klientem

1. **Reakcja na osobiste ataki:** Asertywne stawianie granic, radzenie sobie z trudnymi zachowaniami.
2. **Odmowa przy nierealnych oczekiwaniach:** Umiejętności asertywnej odmowy, kiedy sytuacja tego wymaga.

Moduł VI: Bank Dobrych Praktyk

1. **Wymiana doświadczeń między uczestnikami:** Dzielnie się najlepszymi praktykami.
2. **Sztuka zadawania pytań:** Jak przeprowadzać diagnozę zadowolenia klienta i wnioskować o dalsze usprawnienia.

Uczestnicy dokonują ewaluacji zdobytych umiejętności, planując ich wdrożenie w codziennej pracy.

Szkolenie zapewnia kompleksową wiedzę i narzędzia, które umożliwią uczestnikom kształtowanie pozytywnych doświadczeń klienta i skuteczne budowanie relacji opartej na zaufaniu i lojalności.

[Sprawdź szczegóły programu i znajdź dogodny termin.](#)

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

ETAP 2: Rozmowy telefoniczne, które sprzedają – od pierwszego kontaktu do zamknięcia sprzedaży

Czy Twoje codzienne działania opierają się na telefonicznej komunikacji z klientami – ale wciąż odczuwasz niepewność przed wykonaniem połączenia lub obawiasz się usłyszeć szybkie „nie mam czasu” albo „mam już dostawcę”?

Wielu pracowników sprzedaży oraz działów obsługi klienta – niezależnie od stażu – przyznaje, że to właśnie rozmowa telefoniczna i przełamywanie obiekcji bywa najbardziej wymagającym momentem całego procesu. Trudno w krótkim czasie budować zaufanie, a każda próba przedstawienia oferty to wyzwanie wymagające precyzji, opanowania i właściwego zdiagnozowania potrzeb odbiorcy pod presją czasu.

Bez skutecznych narzędzi i sprawdzonych schematów działania rośnie napięcie związane z realizacją celów sprzedażowych oraz liczbą rozmów, które nie kończą się ustaleniem konkretnych kolejnych kroków. Z perspektywy organizacji oznacza to utracone szanse biznesowe, niższy współczynnik domknięć oraz ograniczony rozwój – zarówno Twój, jak i całej firmy.

A przecież rozmowa telefoniczna z klientem nie musi być stresującym obowiązkiem, ale skutecznym i przewidywalnym narzędziem, które daje Ci realny wpływ na wyniki oraz satysfakcję z pracy. Mimo rozwoju automatyzacji i kanałów cyfrowych, klienci wciąż oczekują bezpośredniego, profesjonalnego kontaktu z człowiekiem – doradcą, który potrafi wysłuchać, zrozumieć problem i zaproponować dopasowane rozwiązanie.

Poznaj szkolenie sprzedażowe „**Rozmowy telefoniczne, które sprzedają – od pierwszego kontaktu do zamknięcia sprzedaży**” autorki Natalii Kościuk, które pomoże Ci praktycznie przygotować się do wszystkich etapów rozmowy telefonicznej – od pierwszych 15 sekund otwarcia, przez profesjonalne badanie potrzeb, aż po radzenie sobie z zastrzeżeniami i skuteczne domykanie transakcji.

Zyskasz pewność siebie w kontaktach z klientami – niezależnie od ich początkowego nastawienia. Przećwiczysz strukturę rozmowy na konkretnych scenariuszach, wykorzystując narzędzia takie jak: Zasada WiP, 10 grup pytań diagnostycznych, technika kruszenia obiekcji, praca modulacją głosu oraz aktywne słuchanie (w tym dedykowany moduł warsztatowy z klockami Lego). Po ukończeniu szkolenia kontakt telefoniczny stanie się naturalnym, uporządkowanym i wysoce efektywnym elementem Twojej codziennej pracy.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

Cele szkolenia:

- Opanowanie umiejętności zaplanowania i przygotowania się do rozmowy "na zimno" z klientem.
- Rozwinięcie kompetencji umawiania i prowadzenia spotkań zgodnie z planem.
- Kształtowanie nawyku systematycznego pozyskiwania nowych klientów.

Metody pracy:

Prezentowane szkolenie sprzedażowe opracowaliśmy jako praktyczny warsztat, w którym kluczową rolę odgrywa wymiana dobrych praktyk i doświadczeń oraz trening umiejętności. W związku z tym program, według którego odbywają się szkolenia sprzedażowe online i kursy stacjonarne z aktywnej sprzedaży, obfituje w aktywizujące metody i techniki nauczania oraz jest nastawiony na praktyczne doskonalenie umiejętności sprzedażowych. Szkolenie rozpoczyna wstęp poświęcony diagnozie potrzeb Kursantów i omówieniu celów warsztatu. Etap ten pozwala trenerowi każdorazowo dopasować poszczególne elementy programu szkolenia do faktycznych potrzeb konkretnej grupy szkoleniowej i indywidualnych oczekiwań Kursantów.

PROGRAM SZKOLENIA

Moduł I: Przygotowanie do kontaktu z nowym klientem

- Wstęp, omówienie celów szkolenia, kontrakt.
- Integracja grupy – ćwiczenie rozgrzewkowe „Głuchy telefon”.
- Analiza ćwiczenia – jak przygotować się do pierwszego kontaktu z klientem?
 - Źródła dostępnych informacji.
 - Analiza informacji.
 - Praca z informacjami, które posiadamy.
- Czy wiesz po co dzwonisz? Cele rozmowy z klientem.

Grow!



Moduł II: Rozmowa telefoniczna z klientem

- Przygotowanie do rozmowy telefonicznej.
- Zasada WiP.
- Etapy rozmowy telefonicznej z klientem.
- Sztuka zadawania odpowiednich pytań.
 - Klasyfikacja 10 grup pytań podczas rozmowy z klientem.
 - Ćwiczenie „Kto pyta, nie błądzi”.
- Najczęściej pojawiające się obiekcje i sposoby na ich przełamywanie.
 - Nie mam czasu.
 - Mam już dostawcę.
 - Nie potrzebujemy tego.
 - Nie mam budżetu.
- Ćwiczenie „Sprzedaż niemożliwa”.

Moduł III: Rozmowa telefoniczna – to lubię!

- Otwarcie rozmowy telefonicznej:
 - Przygotowanie 30-sekundowej propozycji otwarcia rozmowy.
 - Wspólna analiza przygotowanych propozycji.
 - Skrócenie otwarcia do 15 sekund.
 - Kruszymy nasze obawy.
 - Ćwiczenie w zespołach z wykorzystaniem techniki kruszenia.
- Przełamujemy obiekcje przed wykonaniem telefonu do klienta:
 - Zmiana nastawienia – klient czeka na kontakt od Ciebie!
 - Odpowiednie przygotowanie.
 - Wyznaczamy cel: ustalenie kolejnych kroków.
 - Planowanie rozmów telefonicznych każdego dnia – znajdź swój klucz.
 - Trening czyni mistrza.
 - Świątujemy małe sukcesy.

Moduł I: Niech nas (klienci) usłyszą

- Co zapamiętaliśmy z wczoraj?
- Aktywne słuchanie – ćwiczenie zespołowe z wykorzystaniem klocków Lego.
- Jedno zdanie – wiele emocji – ćwiczenie zespołowe modulacji głosem.



Human Skills

We Make You Grow

Moduł II: Przygotowanie do rozmowy z wybranym klientem

- Uczestnicy wskazują klienta, do którego chcą wykonać telefon.
- Przygotowanie planu rozmowy.
- Uwzględnienie pytań i obiekcji.
- Ustalenie celu rozmowy.
- Ćwiczymy!

Moduł III: Przygotowanie do rozmowy z wybranym klientem

- Dlaczego warto dzielić się doświadczeniem z rozmów telefonicznych?
- Rozmowa telefoniczna z klientem – ćwiczenie zespołowe.
- Analiza ćwiczenia i mocnych stron każdego z Uczestników.

Moduł IV: Podsumowanie szkolenia

[Sprawdź szczegóły programu i znajdź dogodny termin.](#)

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

ETAP 3: TECHNIKI ZAMYKANIA SPRZEDAŻY, REGUŁY ORAZ MODELE SPRZEDAŻY Z CHARAKTERYSTYKĄ KLUCZOWYCH KOMPETENCJI HANDLOWCÓW

Celem szkolenia jest poprawienie skuteczności działań handlowca zmierzających do zakończenia procesu sprzedaży. Na szkoleniu handlowcy dowiedzą się jak podtrzymywać kontakt z klientem, a także jak interpretować i reagować na przekazywane przez niego informacje lub sygnały.

Ponadto:

- Zweryfikujesz swoją wiedzę na temat poszczególnych etapów sprzedaży.
- Dowiesz się na jak rozpoznawać i interpretować oznaki motywacji klienta do zakupu.
- Nauczysz się jak podtrzymywać relację z klientem i nakłonić go do zakupu.
- Poznasz techniki zamykania sprzedaży.
- Przeanalizujesz i udoskonalisz swoją komunikację z klientem.

W programie omówimy m.in.:

1. Poszczególne etapy w procesie sprzedaży.
2. Techniki zamykania sprzedaży i reguły w procesie sprzedaży.
3. Komunikację z klientem, reagowanie na przekazywane sygnały.
4. Warianty reakcji handlowca na uzyskane informacje.
5. Modele sprzedaży i związane z nimi kluczowe kompetencje handlowca.
6. Style komunikacji i reakcje na odmowę kluczowych decydentów.
7. Asertywność jako kompetencja w dziale handlowym w sytuacjach trudnych i problemowych.

PROGRAM SZKOLENIA

Moduł I: Techniki zamykania sprzedaży – Główne etapy procesu sprzedaży

- Wyznaczenie własnego celu w sprzedaży, czyli analiza własna Uczestnika.
- Schemat prowadzenia rozmowy handlowej oraz zmiany schematu na przestrzeni lat.
- Zabawa symulacyjna w drodze po cele i wyniki.
- Cele na poszczególnych etapach rozmowy szansą na finalizację.
- „Wyróżnij się albo zgiń” – mocne strony handlowca i firmy.



Moduł II: Techniki zamykania sprzedaży – Aktywne słuchanie w procesie sprzedaży

- Zadawanie pytań jako element procesu słuchania i budowania współpracy:
- Próbne pytania zamykające.
- Ostateczne pytania zamykające.
- Werbalne i niewerbalne sygnały klienta.
- Płynne sposoby przejścia do finalizacji.

Moduł III: Techniki zamykania sprzedaży – Techniki i reguły w procesie sprzedaży

1. Reguły Cialdiniego i ich zastosowanie w procesie sprzedaży.
2. Motywacja klienta i styl myślenia w drodze do precyzji w komunikacji językiem korzyści.
3. Model PCK [potrzeba – cecha – korzyść] i rozróżnianie stosowania w zależności od motywacji klienta.
4. Techniki zamykania transakcji sprzedaży, czyli 11 technik w drodze do finalizacji transakcji.

Moduł IV: Techniki zamykania sprzedaży – Komunikacja, czyli wiodący styl komunikacji i pracy

- Diagnoza własnego stylu pracy i komunikacji, kwestionariusz.
- Jak rozmawiać z decydentami, kiedy odmawiają?
- Na co zwracać uwagę w procesie rozmowy z klientem?
- Empatia w komunikacji, czyli zrozumienie obaw klienta, na przykładach trenera i Uczestników.
- Eufemizmy w rozmowie z klientem w ćwiczeniu.

Moduł V: Techniki zamykania sprzedaży – Kluczowe kompetencje handlowca

- Modele sprzedaży, czyli branża i segment Klienta.
- Kluczowe kompetencje handlowca w zależności od modelu sprzedaży.
- Znaczenie asertywności w kontekście działu handlowego i pracy handlowca.
- Postawa partnerska w drodze do podnoszenia umiejętności komunikacyjnych i postawy asertywnej.
- Rozwój technik radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i klientami, oraz wyrażenia asertywne.
- Rozwój pewności siebie poprzez umiejętności wyrażania własnych opinii w sposób konstruktywny.



Human Skills

We Make You Grow

[Sprawdź szczegóły programu i znajdź dogodny termin.](#)

ETAP 4: NEGOCJACJE Z KLIENTAMI

„Negocjacje z klientami” to dwuetapowe, intensywne szkolenie pozwalające uczestnikom rozwijać kluczowe umiejętności w zakresie prowadzenia negocjacji handlowych. Przeznaczone jest zarówno dla osób z doświadczeniem, jak i tych, które dopiero rozpoczynają swoją przygodę z negocjacjami w B2B i B2C. Szkolenie obejmuje szeroki zakres tematyczny, od rozpoznawania potrzeb klienta, przez budowanie trwałych relacji, aż po zaawansowane techniki negocjacyjne. Warsztaty mają charakter praktyczny, co pozwala uczestnikom na aktywne ćwiczenie poznawanych technik i narzędzi negocjacyjnych.

Szkolenie ze skutecznych negocjacji z klientami prowadzi Trenerka Zarządzania i Komunikacji, Certyfikowana Konsultantka i Coachka kryzysowa, Certyfikowana Coachka ICF na poziomie ACC, w trakcie akredytacji [Kinga Kuberek](#).

Cele szkolenia:

1. **Zrozumienie psychologii klienta** – rozwinięcie wiedzy na temat percepcji klienta i technik wywierania pozytywnego wpływu.
2. **Wzmocnienie umiejętności rozpoznawania potrzeb klienta** – nabycie umiejętności badania rzeczywistych oczekiwań i problemów klientów.
3. **Rozwinięcie umiejętności perswazji i obrony przed manipulacją** – nauka rozpoznawania manipulacyjnych technik oraz skutecznych metod reagowania na nie.
4. **Wzmocnienie asertywności i zarządzanie emocjami** – budowanie umiejętności zachowania równowagi emocjonalnej i radzenia sobie ze stresem podczas negocjacji.
5. **Doskonalenie technik zamykania negocjacji i budowania długoterminowych relacji** – rozwijanie skutecznych strategii finalizacji rozmów oraz budowania trwałej wartości dla obu stron.



Human Skills

We Make You Grow

Korzyści dla uczestników

- Zwiększenie efektywności negocjacyjnej i zdolności do osiągnięcia korzystnych porozumień.
- Wzmocnienie pewności siebie dzięki poznaniu skutecznych technik reagowania na zastrzeżenia i obiekcje.
- Umiejętność budowania relacji opartych na zaufaniu oraz profesjonalne przygotowanie do każdego etapu negocjacji.
- Poprawa komunikacji z klientem, zarówno werbalnej, jak i niewerbalnej, z uwzględnieniem psychologicznych aspektów percepcji.
- Praktyczne umiejętności zarządzania emocjami i konfliktami, niezbędne w trudnych sytuacjach negocjacyjnych.

PROGRAM SZKOLENIA

Dzień 1

1. **Co zrobić, aby zostać zapamiętanym?**

- Świat przepętniony bodźcami – psychologia percepcji. Jak zauważyć i co zapamiętuje klient?
- Identyfikacja potrzeb klienta: Jak wyjść poza standardowy research i zbadać rzeczywiste potrzeby klienta – bank pomocnych pytań w oparciu o model coachingowy.
- Budowanie wartości dla klienta: Jak mądrze i sprytnie rozpocząć rozmowę, zaproponować spotkanie, aby wzbudzić ciekawość – warsztat symulacji rozmów.
- Techniki przekonywania z uwzględnieniem komunikacji niewerbalnej i werbalnej.
- Moc języka – podświadome znaki i zakodowane informacje jakie wysyłamy i otrzymujemy w komunikacji językowym: analiza słów, wyrażen w kontekście nawiązywania relacji.
- Przewycięzanie obiekcji: techniki radzenia sobie z negatywnymi reakcjami i zastrzeżeniami – warsztat.



2. Wpływ stylu myślenia i działania na relacje i proces decyzyjny

- Jak styl myślenia i działania wpływa na nawiązywanie relacji – na podstawie modelu DISC.
- Autotest.
- Aspekty różnej interpretacji komunikatu: szumy komunikacyjne, intencje, stan emocjonalny. Teorie 4 uszy von Thuna.
- Proces podejmowania decyzji wg. psychologii poznawczej. Co wpływa na decyzję i jak się tworzy w naszych umysłach?
- Kluczowe zasady Sandlera: budowanie zaufania i wyrażanie szczerych intencji negocjacyjnych.
- Próg bólu: identyfikacja poziomu, do którego klient jest gotów iść w negocjacjach.
- Dopasowanie warunków do progu bólu: prezentowanie oferty w odniesieniu do preferencji klienta i językiem klienta – ćwiczenia praktyczne.

3. Proces i warunki negocjacyjne: rabaty, zniżki, propozycje

- Mój styl negocjacyjny – autotest.
- Przygotowanie stanowiska przed przystąpieniem do procesu negocjacji – check lista. Warsztat przygotowania.
- Wpływ formy przeprowadzanie negocjacji na przebieg. Na co zwrócić uwagę w negocjacjach telefonicznych, na żywo, przetargowych, pisemnych? Praca na przykładach i analiza case studies.
- „Zgoda w zamian za” ... co, kiedy i jak proponować w zamian za ustępstwo katalog możliwości (rabaty, ustępstwa, dodatkowe warunki).
- Trening umiejętności – przeprowadzanie negocjacji. Gra warsztatowa.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

Dzień 2

4. **Gdy negocjacje idą nie tak jakbyśmy tego oczekiwali**

- Manipulacja, a perswazja. Rozpoznawanie manipulacji: Typowe techniki manipulacyjne stosowane przez klientów w negocjacjach w oparciu o realne przykłady (czas, miejsce, warunki, postawy negocjatorów, celowe uchybienia formalne i nieformalne itp.)
- Odpowiedzialność w negocjacjach – co poszło nie tak- analiza sytuacji z omówieniem. Prawne aspekty zabezpieczania ustaleń.
- Obrona przed manipulacją: Jak reagować i przekierowywać rozmowę na własne warunki. Trening umiejętności.
- Asertywność w negocjacjach- odgrywanie scenek.
- Ustalanie granic: Zapobieganie próbom zmiany warunków na ostatnią chwilę.

5. **Sytuacje konfliktowe i zarządzanie emocjami podczas negocjacji**

- Proces powstawania i eskalacji konfliktu podczas negocjacji. Jak go zatrzymać?
- Metody rozwiązywania konfliktu podczas negocjacji.
- Zrozumieć emocje – autotest.
- Emocje w negocjacjach – techniki zarządzania emocjami i stresem w procesie negocjacji.
- Trening umiejętności – szybkie metody relaksacji.

[Sprawdź szczegóły programu i znajdź dogodny termin.](#)

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

ETAP 5: STORYTELLING W SPRZEDAŻY

Czym jest storytelling?

Storytelling to umiejętność komunikacji opowiadaniem. Dotychczas kojarzony był z marketingiem narracyjnym, który nawiązuje do kreowania marki i produktu jako dodatek do maksymalizacji celów. Wystarczy bliżej przyjrzeć się historiom reklam w mediach.

Opowiadanie ma jednak dużo szerszy kontekst i praktyczną możliwość zastosowania go w biznesie.

Wymieniając kilka grup zawodowych...

- Mówcy motywacyjni stosują opowiadanie historii w celu przeniesienia bohatera w podróż, po powrocie z której, będzie zmotywowany do realizacji własnych marzeń.
- Trenerzy używają historii oraz metafor, aby w przystępny sposób wyjaśnić definicję i kontekst zagadnień szkoleniowych.
- Przywódcy i menedżerowie szlifują swój kunszt oratorski i umiejętność stosowania storytellingu podczas wystąpień publicznych i prezentacji.
- Adwokaci stosują opowiadanie historii w trakcie postępowań procesowych w celu zwiększenia wiarygodności przyjętej strategii obrony.
- Nauczyciele przekazując informacje o świecie w postaci historii, ułatwiają uczniom zrozumienie wiedzy wykładanych przedmiotów.

Grow!



Uczestnicy nabędą umiejętności:

1. Tworzenia angażujących historii i nauczą się komponować oraz opowiadać historie, które skutecznie przyciągają uwagę klientów i zapadają w pamięć.
2. Wykorzystywania perswazji narracyjnej i opanują techniki storytellingu, które pomagają wywierać pozytywny wpływ na klientów i zwiększać skuteczność sprzedaży.
3. Tworzenia historii, które są spójne z ich wartościami i odpowiadają na potrzeby klienta oraz zwiększą gotowość do stosowania narracji w praktyce.

Uczestnicy pogłębią kompetencje związane z:

1. Komunikacją interpersonalną, w tym zrozumieniem odbiorcy oraz umiejętnością dostosowania opowieści do jego potrzeb i oczekiwań.
 2. Budowaniem relacji i umiejętnością nawiązywania bardziej wartościowych relacji z klientami poprzez stosowanie perswazji narracyjnej.
- Kreatywnym myśleniem podczas rozwijania umiejętności tworzenia oryginalnych historii wspierających cele sprzedażowe.

Podstawowe zalety stosowania storytellingu w dziale handlowym umożliwiają:

1. Płynne nawiązywanie rozmowy z klientem.
2. Wywieranie naturalnego wpływu na klienta bez pouczania i przekonywania.
3. Zwiększenie oddziaływania na podejmowane decyzje w trakcie procesu sprzedaży.
4. Budowanie naturalnego autorytetu i wzbudzanie zaufania klienta.
5. Budowanie autentycznej ciekawości zarówno światem klienta jak i możliwością prezentacji rozwiązań.
6. Skupienie uwagi kontrahenta na korzyściach opakowanych w storytelling a nie własnym monologu wewnętrznym; szczególnie ważny etap w trakcie pokonywania obiekcji.
7. Edukację klienta w celu zainteresowania ofertą.
8. Zmianę nudnych argumentów w ciekawie opowiedzianą historię.
9. Przyjazny dla klienta odbiór oferty przedstawiciela, czyli komfort klienta podczas rozmowy.



Human Skills

We Make You Grow

Metody pracy podczas szkolenia:

Program realizowany jest metodą warsztatową, zgodnie z cyklem Kolba (doświadczenie – refleksja – teoria – planowanie). Uczestnicy pracują w oparciu o:

- Ćwiczenia indywidualne i grupowe.
- Symulacje, case studies.
- Analizy praktycznych przypadków, burze mózgów.
- Feedback od Uczestników i trenera.

Adresaci szkolenia:

- Przedstawiciele handlowi: Osoby, które chcą zwiększyć swoją skuteczność sprzedażową poprzez zastosowanie kreatywnych narzędzi komunikacyjnych.
- Specjaliści ds. sprzedaży: Ci, którzy chcą wzbogacić swoje techniki sprzedażowe o elementy storytellingu i budować lepsze relacje z klientami.
- Menedżerowie sprzedaży: Liderzy, którzy chcą wprowadzić storytelling jako narzędzie perswazji i motywacji w swoich zespołach.
- Osoby związane z marketingiem i PR: Profesjonaliści, którzy chcą wzmocnić przekaz swoich kampanii i komunikacji z klientami.
- Wszyscy, którzy pragną rozwinąć swoje umiejętności narracyjne: Osoby zainteresowane perswazyjną komunikacją i budowaniem trwałych relacji w środowisku sprzedaży.

PROGRAM SZKOLENIA

Moduł I: Storytelling czyli perswazja narracyjna i jej siła oddziaływania

- Znaczenie i definicja storytellingu czyli dlaczego jest ważny i jak wpływa na decyzje zakupowe klienta.
- Perswazja narracyjna vs perswazja retoryczna, czyli jakich argumentów używają handlowcy w sprzedaży?
- Jak opowiadanie wpływa na budowanie relacji i decyzje Klienta?
- Diagnoza arsenału historii w dziale handlowym.



Human Skills

We Make You Grow

Moduł II: Elementy i składowe w storytellingu w tworzeniu narracji

- Emocje w storytellingu, czyli jak ich używać, aby angażować i przekonywać klientów?
- Schemat komunikacji oraz wpływ struktury na charakter opowieści w sprzedaży.
- Kluczowe komponenty dobrych historii, czyli tworzenie modeli skoncentrowanych na różnych etapach procesu sprzedaży.
- Jak w praktyce wykorzystywać siłę perswazji narracyjnej w obszarze sprzedaży?
- Użycie historii do budowania lojalności i długoterminowych relacji z klientem?
- Praktyczne zalety opowieści w dziale handlowym w zależności od celowości i etapu sprzedaży.

Moduł III: Storytelling jako storyselling czyli jak w praktyce wykorzystywać narrację w dziale handlowym

- Tworzenie schematu budowania zaangażowania słuchacza na przykładach branży.
- Praktyczny trening zastosowania z uwzględnieniem specyfiki branży i arsenału argumentacji handlowców.
- Analiza przykładów firm stosujących opowiadania i historii własnych uczestników.
- Jak budować autentyczność i wiarygodność w celu wywierania wpływu na przekonania klientów?
- W jaki sposób używać zjawiska przeniesienia w historiach własnych?
- Nowa baza historii działu handlowego, czyli własny bank w zależności od potrzeb.

Podsumowanie i zakończenie warsztatu

- Ocena własnych umiejętności stosowania perswazji narracyjnej oraz identyfikacja obszarów do rozwoju.
- Konsultacje indywidualne, czyli możliwość rozmowy z trenerem i uzyskania wsparcia.
- Podsumowanie kluczowych zagadnień oraz poznanych technik.
- Wręczenie certyfikatów i zakończenie szkolenia.

[Sprawdź szczegóły programu i znajdź dogodny termin.](#)



Human Skills

We Make You Grow

ETAP 6: MINDSET KLIENTA, CZYLI STYLE MYŚLENIA W SPRZEDAŻY

„Mindset klienta, czyli style myślenia w sprzedaży” to praktyczne szkolenie dla handlowców, specjalistów i menedżerów sprzedaży, które rozwija umiejętności rozumienia i wpływania na sposób myślenia – zarówno własny, jak i klientów. Jego celem jest zrozumienie psychologicznych mechanizmów decyzji zakupowych, budowanie mindsetu wspierającego skuteczną sprzedaż i długoterminowe relacje oraz rozwój umiejętności komunikacyjnych i automotywacji.

Pierwsza część szkolenia koncentruje się na mindsecie handlowca, kształtującym skuteczną komunikację, automotywację i odporność na odrzucenie. Uczestnicy poznają różnice między sprzedażą krótkoterminową a budowaniem trwałych relacji biznesowych. W kolejnym module omawiany jest mindset klienta – uczestnicy dowiedzą się, co wpływa na zachowania zakupowe, jak rozpoznawać style myślenia klientów i dostosować do nich komunikację oraz ofertę. Ostatnia część to trening mentalny, który obejmuje praktyczne ćwiczenia wzmacniające pewność siebie i odporność na niepowodzenia, wizualizację sukcesu jako narzędzie motywacyjne oraz opracowanie indywidualnego planu rozwoju.

Szkolenie prowadzi **Aneta Ropek** – Trenerka Sprzedaży, Coachka, Mediatorka i Certyfikowana Konsultantka **FinxS Sales Assessment**. Jest ono dostępne również online, a uczestnicy mogą liczyć na najwyższą jakość nauki i wsparcie doświadczonych praktyków sprzedaży.

Szkolenie przeznaczone dla:

- Handlowców.
- Specjalistów ds. sprzedaży.
- Menedżerów sprzedaży.
- Osób, które chcą rozwijać swoje umiejętności sprzedażowe i komunikacyjne.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

PROGRAM SZKOLENIA

Moduł I: Mindset handlowca – podstawa sukcesu sprzedażowego

- Rola nastawienia w sprzedaży i dlaczego odpowiedni mindset to klucz do sukcesu.
- Jak nastawienie wpływa na komunikację z klientem?
- Automotywacja, samodyscyplina handlowca i indeks wymówek.
- Nastawienie na rezultat czy na proces? Znaczenie koncentracji na procesie, a nie tylko na wynikach.
- Budowanie długoterminowych relacji z klientem vs. szybka sprzedaż.
- Odporność na odrzucenie i jak sobie radzić z „nie” od klienta.
- Mindset wzrostu w sprzedaży i różnica między stałym a rozwojowym sposobem myślenia.
- Jak rozwijać w sobie nastawienie na naukę i rozwój?
- Jak przekuć niepowodzenia w lekcje i nowe szanse?

Moduł II: Mindset klienta – klucz do zrozumienia decyzji zakupowych

- Psychologia klienta i co kieruje klientem w procesie zakupowym?
- Zrozumienie potrzeb i oczekiwań klienta.
- Wpływ emocji i racjonalnych przesłanek na decyzje zakupowe.
- Style myślenia klientów i sposób działania.
- Rozpoznawanie stylów myślenia klienta na podstawie tego jak się komunikują.
- Jak dostosować komunikację, przekaz i ofertę do konkretnego typu klienta.
- Rodzaje wzorców myślenia w procesie sprzedaży, czyli nasze ukryte metaprogramy.
- Mini autodiagnoza własnego stylu myślenia w kontekście wzorców myślenia i działania (możliwość badania kwestionariuszem MindSonar po szkoleniu).
- Model sprzedaży jako zmienna kontekstu w stylach myślenia i działania.
- Jak zmienić sposób myślenia klienta poprzez właściwe pytania?

Moduł III: Trening mentalny dla handlowców w sprzedaży

- Ćwiczenia na rozwijanie pewności siebie i pozytywnego nastawienia.
- Sposoby radzenia sobie z porażkami i niepowodzeniami.
- Wizualizacja sukcesu jako narzędzie motywacyjne.
- Analiza przypadków: jak mindset handlowca wpłynął na wynik sprzedaży.
- Wspólna dyskusja nad wyzwaniami i znalezienie najlepszych rozwiązań.



Human Skills

We Make You Grow

Podsumowanie, kluczowe wnioski i tworzenie planu rozwoju osobistego:

- Jak pracować nad swoim mindsetem w dłuższej perspektywie?
- Wyznaczanie celów rozwojowych w oparciu o zdobyte umiejętności.

[Sprawdź szczegóły programu i znajdź dogodny termin.](#)

ETAP 7: REKLAMACJA POD KONTROLĄ – MOMENT PRAWDY W OBSŁUDZE POSPRZEDAŻOWEJ KLIENTA.

Szkolenie „**Reklamacja pod kontrolą – moment prawdy w obsłudze posprzedażowej klienta**” to praktyczny warsztat dla osób, które chcą działać profesjonalnie w najbardziej wymagających sytuacjach. Uczestnicy nauczą się prowadzić proces reklamacyjny według sprawdzonego modelu 7 kroków, obniżać napięcie w rozmowie, oddzielać fakty od emocji oraz komunikować decyzję – także odmowną – w sposób, który chroni relację i wizerunek firmy.

Podczas szkolenia ćwiczone są realne scenariusze rozmów telefonicznych, odpowiedzi mailowych oraz kontaktów „twarzą w twarz”. Uczestnicy nauczą się, jak redukować wysiłek klienta w procesie reklamacyjnym (CES w praktyce), jak reagować na agresję czy przekraczanie granic oraz jak zamykać sprawę tak, by klient czuł się wysłuchany – nawet jeśli nie uzyskał tego, czego oczekiwał.

To szkolenie pozwoli odzyskać kontrolę nad trudną rozmową, działać spokojnie i profesjonalnie – oraz przekuć moment kryzysowy w szansę na wzmocnienie zaufania.

Grow!



Szkolenie przeznaczone dla:

- **Specjalisty ds. obsługi klienta**, który na co dzień prowadzi rozmowy reklamacyjne i chce zdobyć praktyczne umiejętności reagowania w trudnych, emocjonalnych sytuacjach.
- **Specjalisty ds. obsługi posprzedażowej**, który chce lepiej zarządzać procesem reklamacyjnym, redukować wysiłek klienta i komunikować decyzje – także odmowne – w sposób profesjonalny i chroniący relację.
- **Menedżera zespołu obsługi klienta lub sprzedaży**, który chce uporządkować standardy obsługi reklamacji w swojej organizacji oraz wyposażać zespół w jasny model działania w sytuacjach eskalacji.
- **Właściciela firmy**, który chce ograniczyć ryzyko utraty klientów w wyniku źle poprowadzonych reklamacji oraz świadomie budować wizerunek organizacji dojrzałej komunikacyjnie – także w momentach kryzysowych.

W jakich wyzwaniach pomoże to szkolenie?

- **Jak zarządzać oczekiwaniami klienta w reklamacji – tak, by czuł się wysłuchany, ale firma nie ponosiła nieuzasadnionych strat?**
 - Podczas szkolenia uczestnicy nauczą się komunikować decyzje w sposób jasny i profesjonalny oraz stosować asertywność, by chronić interes organizacji bez eskalowania napięcia.
- **Jak sprawić, by nawet trudna reklamacja nie zniszczyła doświadczenia klienta?**
 - Jak każdy etap rozmowy – od pierwszych sekund po domknięcie sprawy wpływa na postrzeganie firmy oraz jak redukcja wysiłku klienta (CES w praktyce) przekłada się na lojalność i wizerunek marki.
- **Jak rozpocząć rozmowę reklamacyjną, gdy klient od pierwszych sekund jest zdenerwowany?**
 - W czasie tego praktycznego szkolenia sprzedażowego uczestnicy poznają pierwsze 30 sekund modelu 7 kroków, które pomogą Ci zatrzymać eskalację i odzyskać kontrolę nad rozmową.
- **Rozmowa reklamacyjna szybko wymyka się spod kontroli, a emocje przejmują prowadzenie?**
 - Trener sprzedaży i obsługi klienta przedstawi, jak oddzielać fakty od emocji oraz stosować język, który obniża napięcie zamiast je podkręcać.



Jak powiedzieć „nie”, by nie stracić klienta?

- W trakcie wielu zadań praktycznych uczestnicy będą ćwiczyć asertywną odmowę uznania reklamacji – bez tłumaczenia się, bez obwiniania i bez naruszania relacji.
- **Jak radzić sobie z poczuciem bezradności wobec klienta, który krzyczy, przerywa lub przekracza granice?**
 - W czasie szkolenia z obsługi reklamacji odbiorcy dowiedzą się jak reagować na agresję i szantaż w sposób spokojny, profesjonalny i zgodny ze standardami firmy.
- **Procedury są jasne, ale rozmowy z klientem i tak kończą się napięciem?**
 - Trenerzy przekażą wiedzę, jak komunikować proces reklamacyjny tak, by klient rozumiał kolejne kroki i czuł się potraktowany poważnie.
- **Dlaczego klient „wybacza błąd”, ale nie wybacza sposobu jego obsługi?**
 - Przedstawiona zostanie koncepcja redukcji wysiłku klienta (CES w praktyce) i trenerzy pokażą, jak upraszczać proces reklamacyjny bez łamania procedur.
- **Brak wypracowanych gotowych schematów rozmów i odpowiedzi, na których obsługa klienta może się oprzeć?**
 - Uczestnicy wyjdą ze szkolenia z checklistą 7 kroków oraz konkretnymi zwrotami – do stosowania i do eliminacji.
- **Każda reklamacja zakończy się utratą klienta?**
 - Trenerzy pokażą, jak zamknąć sprawę w sposób, który odbudowuje zaufanie i wzmacnia relację – nawet w sytuacji konfliktowej.

Po szkoleniu:

- ✓ Będziesz wiedzieć **jak reagować w trudnych, emocjonalnych sytuacjach reklamacyjnych.**
- ✓ Nauczysz się **obsługi reklamacji według sprawdzonego modelu 7 kroków.**
- ✓ Opanujesz język, który **obniża napięcie zamiast eskalować konflikt.**
- ✓ Nauczysz się **asertywnie stawiać granice** i reagować na agresję.
- ✓ Dowiesz się, jak **odmawiać uznania reklamacji bez utraty klienta.**
- ✓ Zrozumiesz, jak **zmniejszyć wysiłek klienta** w procesie reklamacyjnym.
- ✓ Wyjdiesz z gotowymi schematami rozmów i odpowiedzi.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

PROGRAM SZKOLENIA

Moduł I: Reklamacja – moment prawdy w obsłudze posprzedażowej

- Dlaczego to **reklamacja**, a nie sprzedaż, decyduje o tym, czy klient zostaje
 - „Pierwszy zakup sprzedaje firma, drugi – sposób rozwiązania problemu”
- Reklamacja jako:
 - test zaufania
 - test dojrzałości organizacji
 - punkt zapalny emocji klienta
- Najczęstsze błędy firm w obsłudze reklamacji:
 - defensywność
 - przerzucanie odpowiedzialności
 - myślenie silosowe: „to nie mój klient”

Moduł II: Trudny klient po zakupie – emocje, oczekiwania, zachowania

- Kim jest dzisiejszy klient reklamacyjny i **dla czego jest trudniejszy niż kiedyś**
- Co naprawdę stoi za złością, pretensjami, agresją:
 - frustracja
 - poczucie straty
 - brak kontroli
- Oczekiwania klienta vs. realne możliwości firmy
- Rola empatii – bez „nadszkalowania” i bez uległości

Moduł III: Model 7 kroków obsługi reklamacji (Barlow & Moller) – praktyka, nie teoria

1. Telefon

- Jak prowadzić rozmowę reklamacyjną, gdy klient:
 - krzyczy
 - przerywa
 - obraża
- Kiedy i jak **asertywnie przerwać rozmowę**
- Język, który obniża napięcie (i język, który je podkreśla)



Human Skills

We Make You Grow

2. Mail / forma pisemna

- Jak pisać odpowiedzi reklamacyjne, które:
 - są zgodne z procedurą
 - nie eskalują konfliktu
 - chronią wizerunek firmy
- Odmowa uznania reklamacji – **jak napisać „nie”, żeby klient to przyjął**

3. Kontakt osobisty

- Reklamacja „twarzą w twarz” – jak zachować kontrolę
- Mowa ciała, postawa, granice

Moduł V: Redukcja wysiłku klienta w procesie reklamacyjnym (CES w praktyce)

- Dlaczego klient może „wybaczyć błąd”, ale nie **wysiłek**
- Wysiłek emocjonalny klienta w reklamacji – największe źródło frustracji
- Gdzie firmy **nieświadomie dokładają wysiłku** klientowi
- Jak uprościć proces reklamacyjny bez łamania procedur

Moduł VI: Asertywność i granice w trudnych sytuacjach reklamacyjnych

- Kiedy klient przekracza granice kultury osobistej
- Jak reagować na:
 - agresję
 - szantaż
 - groźby
 - niecenzuralny język
- Asertywna odmowa uznania reklamacji:
 - bez obwiniania
 - bez tłumaczenia się
 - bez utraty relacji

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

Podsumowanie – gotowość „od jutra”:

- Checklista obsługi reklamacji w 7 krokach
- Najważniejsze zwroty:
 - do używania
 - do eliminacji
- Indywidualny mini-plan wdrożenia do codziennej pracy

[Sprawdź szczegóły programu i znajdź dogodny termin.](#)

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

Cena i terminy ([link](#))

Szkolenie online:

Cena zawiera:

- Materiały szkoleniowe w pdf.
- Certyfikat odbycia szkolenia.
- Możliwość odbycia e-mentoringu po odbyciu szkolenia (po ustaleniu z trenerem).

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu otwartym online?

- Szkolenie odbywa się na platformie Clikmeeting lub Zoom. Nie musisz nic instalować. Udział w szkoleniu jest możliwy za pośrednictwem komputera, laptopa oraz telefonu komórkowego.
- Przed udziałem w szkoleniu otrzymasz link do pokoju online.
- Przed szkoleniem sprawdź, czy działają Ci głośniki oraz czy masz aktywną kamerę (może się przydać).
- Przygotuj sobie notatnik oraz długopis.
- Logując się na szkolenie, skorzystaj z przeglądarki Google Chrome lub Firefox.
- Sprawdź, jak się przygotować technicznie ([więcej informacji](#)).

Szkolenie otwarte stacjonarne:

Cena szkolenia otwartego stacjonarnego zawiera:

- Realizację szkolenia w kamienicy, w centrum Warszawy (zobacz nasze biuro) lub w wybranej sali szkoleniowej w Warszawie z dostosowaniem do potrzeb osób niepełnosprawnych.
- Przerwę kawową premium (kawa z ekspresu i nie tylko; wybór herbat; napoje; owoce; przekąski) oraz obiad w pobliskiej restauracji. Jeżeli jesteś na szczególnej diecie, zgłoś nam to proszę przed szkoleniem.
- Pakiet szkoleniowy (materiały szkoleniowe, teczka, notatnik, długopis). • Certyfikat odbycia szkolenia.
- Możliwość odbycia e-mentoringu po odbyciu szkolenia (po ustaleniu z trenerem).



Human Skills

We Make You Grow

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu stacjonarnym?

- Szkolenie odbywa się w godzinach 9:00-16:00 – zapraszamy Cię już około godziny 8:45.
- W trakcie szkolenia będą przerwy kawowe i jedna dłuższa obiadowa.
- Szkolenie odbywa się z biurze firmy Human Skills, ul. Widok 18/2 w samym centrum Warszawy.
- Jeżeli wybierasz się do nas samochodem, weź pod uwagę, że jest to centrum i strefa płatnego parkowania.

ZDOBĄDŹ UZNANY CERTYFIKAT ([LINK](#))



Human Skills
We Make You Grow

C E R T Y F I K A T

Zaświadcza, że
Pan/Pani Imię i Nazwisko
była uczestnikiem szkolenia:
NAZWA SZKOLENIA

CERTYFIKAT nr XXX/XXX
Trener:

Certyfikat instytucji zatwierdzający wdrożenie standardu usług szkoleniowo-rozwojowych
SUS 3.0.: DEKRA/SUS/001380

Data szkolenia: XX.YY.ZZZZ
Data wystawienia dokument: XX.YY.ZZZZ

Firma szkoleniowa Human Skills Sp. z o.o.
Al. Solidarności 104, 01-016 Warszawa tel.
(22) 224 21 95-96,
e-mail: biuro@humanskills.pl



Standard Usług
szkoleniowo-rozwojowych



Polska Izba Firm
Szkoleniowych







Human Skills

We Make You Grow

CO NAS WYRÓŻNIA?

Poznaj nasze atuty, które pomogą Ci wzmocnić kompetencje i osiągnąć wyznaczone cele.

- Działamy **już od 2010 roku**, a od tamtej pory przeprowadziliśmy tysiące szkoleń dla osób indywidualnych i firm, nieustannie dostosowując naszą ofertę do realnych wyzwań rynku. Każde szkolenie opiera się na wypracowanych przez lata praktyki standardach, by nasi Klienci mogli rozwijać swoje umiejętności **w pewnym i sprawdzonym procesie**.
- Działalność naszej firmy jest stale audytowana wewnętrznie oraz zewnętrznie m.in. przez renomowaną organizację **DEKRA Certification**. Projektujemy szkolenia w oparciu o **Standard Usług Szkoleniowych 3.0**, a także należymy do Polskiej Izby Firm Szkoleniowych i kierujemy się jej Kodeksem Dobrych Praktyk.
- Wyróżniamy się jedną z **najszerzych tematycznie ofert szkoleń otwartych i zamkniętych, usług coachingowych oraz narzędzi diagnostycznych na rynku**. Możesz znaleźć u nas wszystko, czego potrzebujesz kompleksowo – od kompetencji menedżerskich czy sprzedażowych, przez soft skills aż po unikalne szkolenia PREMIUM.
- Nasza firma szkoleniowo- doradcza została **założona i stale prowadzona jest przez doświadczoną i wykwalifikowaną liderkę** – Iwonę Firmanty- psycholożkę, socjolożkę, certyfikowaną coachkę i trenerkę. Na co dzień merytorycznie wspiera ona nasz Zespół oraz czuwa nad jakością i efektywnością świadczonych usług.

WYBRANE OPINIE NASZYCH KLIENTÓW:

- „Szkolenia zostały zorganizowane i przeprowadzone w sposób bardzo profesjonalny. Każdy z trenerów posiadał wysokie kompetencje, potrafił szybko zbudować relację z uczestnikami, poprzez słuchanie, dostosowanie się do oczekiwań. Osoby biorące udział w szkoleniu wysoko oceniły zarówno treści i zakres szkolenia.”
- „Polecam to szkolenie – wydaje się takie oczywiste, że każdy z nas wie jak to się robi.... właśnie ... strategię najpierw się robi i działa się zgodnie ze swoimi wartościami, celami stanowiskowymi oraz wizją organizacji. Polecam – warto ćwiczyć i poznać nową perspektywę działania... szczególnie w czasach social media – rekomendacje słowe zawsze wygrają ale weźmy pod uwagę wszelkie aspekty.”
- „Trener umie przekazać wiedzę w prosty sposób i łatwy do przyswojenia sposób. Super kontakt.”

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

Strona | 37

Z NASZEJ OFERTY KORZYSTAJĄ LIDERZY NA RYNKU:



Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl