



NEGOCJACJE - TRUDNE ROZMOWY Z KLIENTAMI I RADZENIE SOBIE Z EMOCJAMI

oferta szkolenia otwartego

Szkolenie rozwija kompetencje uczestników w zakresie prowadzenia trudnych rozmów z klientami, skutecznych negocjacji oraz zarządzania emocjami w sytuacjach napięcia i presji. Uczestnicy zyskają praktyczne narzędzia do pracy, nauczą się reagować na trudne zachowania oraz budować relacje oparte na zaufaniu, zrozumieniu i profesjonalizmie – także w warunkach stresu czy konfliktu interesów.

Szkolenie pokazuje, że skuteczna sprzedaż to nie tylko umiejętność przekonywania, ale przede wszystkim zdolność słuchania, dostrzegania potrzeb i radzenia sobie z emocjami – zarówno klienta, jak i własnymi. Uczestnicy poznają m.in. techniki asertywnej komunikacji, empatii, metody zarządzania stresem i narzędzia budowania partnerskiego dialogu. Zdobędą wiedzę o typowych mechanizmach negocjacyjnych i manipulacyjnych oraz nauczą się, jak je rozpoznawać i odpowiednio na nie reagować.

Zawartość szkolenia:

- ✓ Skuteczne reagowanie na emocje – własne i klienta – oraz sposoby ich neutralizacji w procesie sprzedaży,
- ✓ Zwiększenie pewności siebie w sytuacjach konfliktu, odmowy czy presji,
- ✓ Asertywność w rozmowie handlowej i umiejętność obrony swoich granic,
- ✓ Znajomość technik negocjacyjnych i zdolność oddzielania interesów od emocji.

PRZYGOTOWANIE:

Proponujemy zebranie potrzeb uczestników na tydzień przed szkoleniem w postaci odpowiedzi na pytanie: **Jakie rozmowy z klientami są dla Ciebie trudne?** Opisz w kilku zdaniach zachowania klienta i sytuację trudną, tak abyśmy mogli podczas szkolenia zaoferować Ci konkretne rozwiązania.

Podczas spotkania trener będzie nawiązywał do otrzymanych przed szkoleniem zgłoszeń i podkreślał, kiedy podczas szkolenia udzielona będzie odpowiedź na dane zgłoszenie i jak przećwiczona zostanie technika radzenia sobie z daną kwestią.

PROFIL UCZESTNIKA:

Szkolenie jest skierowane dla osób, które w swojej codziennej pracy mają kontakt telefoniczny, zdalny lub bezpośredni z klientem.

SPOSÓB PRACY:

Szkolenie zostało zaprojektowane w taki sposób, aby aktywnie angażować uczestników i umożliwić im zdobywanie praktycznych umiejętności poprzez:

- ✓ **Case study** – pracujemy na przykładach rzeczywistych problemów, które ilustrują konkretne wyzwania i sposoby ich rozwiązywania.
- ✓ **Ćwiczenia indywidualne i zespołowe** – uczestnicy mają możliwość praktycznego zastosowania wiedzy, a po zakończeniu każdego ćwiczenia otrzymują szczegółową informację zwrotną. Wszystkie wnioski są zapisywane na flipcharcie i udostępniane w formie prezentacji.
- ✓ **Wymiana doświadczeń** – zachęcamy uczestników do dzielenia się swoimi obserwacjami i przykładami z pracy, a moderowane dyskusje grupowe pozwalają na wymianę dobrych praktyk.
- ✓ **Interaktywne mini-wykłady** – krótkie, angażujące prezentacje dostarczają niezbędnej wiedzy teoretycznej w przystępnej formie, stanowiąc bazę do dalszych ćwiczeń.

Dzięki tym metodom uczestnicy nie tylko zdobywają wiedzę, ale przede wszystkim samodzielnie budują zestaw **narzędzi i dobrych praktyk**, które będą mogli wykorzystać w codziennej pracy.

ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

<p>1. Trudne sytuacje i wymagający klienci</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dlaczego sami czasem stajemy się trudnym klientem? • Burza mózgów - co frustruje klienta w sprzedaży? • Co robić, gdy klient krzyczy, przerywa, narzuca wolę? • Identyfikacja „Bólu klienta”. <p><u>Ćwiczenie: Design Thinking - mapa empatii trudnego klienta</u></p>
<p>2. Radzenie sobie z emocjami w sprzedaży</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paradoks sprzedaży - dlaczego w sprzedaży bardziej chodzi o rozumienie klienta niż o „sprzedawanie” • Model myślenia szybkiego i wolnego. D. Kahneman – emocje w sprzedaży • Techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta • Bodziec vs Reakcja – model przestrzeni świadomego wyboru reakcji V. Frankla. • Empatia taktyczna – słuchanie jako sztuka walki – model Chrissa Vossa. <p><u>Ćwiczenie: technika etykietowania emocji klienta w praktyce</u></p>
<p>3. Negocjacje i konflikt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wysłuchanie – jako najtańsze ustępstwo • Techniki aktywnego słuchania i utożsamiania się z perspektywą klienta • Diagnoza własnego stylu rozwiązywania konfliktu • Zasady prowadzenia negocjacji. • Technika oddzielania interesów od stanowiska klienta. <p><u>Ćwiczenie: Symulacje rozmów z trudnym klientem</u></p>
<p>4. Zmyłki i manipulacje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jak zachować spokój w napiętej sytuacji • Komunikat WPROST • Odróżnianie faktów od interpretacji • Czym jest zdrowy dystans oraz nadmierne zaangażowanie w sprzedaży? <p><u>Ćwiczenie: Techniki przejmowania kontroli nad rozmową w praktyce</u></p>
<p>5. Asertywna komunikacja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p><u>Ćwiczenie: Symulacje rozmów i obrona granic w praktyce</u></p>
<p>6. Zarządzanie stresem i frustracją</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Przebieg reakcji stresowej - zmiany w zachowaniach i fizjologii • Jak nie brać problemów klientów do siebie i chronić się przed wypaleniem w pracy handlowca • Techniki zmiany nastawienia – myślenie pytaniami model Marilee Adams • Techniki oddechowe • Rola przerw - krótkie aktywizacje ruchowe • Budowanie dobrej rutyny dnia handlowego • Rytuały kończenia dnia pracy. <p><u>Ćwiczenie: Techniki szybkiego resetu do zastosowania w pracy handlowca</u></p>



- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem,
- ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem - sposób formułowania wypowiedzi, zbierania potrzeb, zadawania pytań, udzielania informacji,
- pytania w analizie potrzeb klienta – jak dobrze zacząć i jak się dowiedzieć, czego klient naprawdę chce,
- inicjatywa własna – jak możemy pomóc klientowi, efekt „WOW” w obsłudze klienta,
- typologia klientów - jak rozpoznawać i właściwie reagować na różne style zachowań i komunikacji,
- analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.

PODSUMOWANIE:



- **dyskusja podsumowująca,**
- wręczenie uczestnikom **certyfiatów** ukończenia szkolenia,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć,
- w razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe – 9:00-16:00
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	23-24.03.2026 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN, ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	1690 PLN +23% VAT/1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • diagnozę potrzeb w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem, • przeprowadzenie zajęć przez trenera z wieloletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia – wnioski, • materiały drukowane i elektroniczne będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć, • po zakończeniu szkolenia trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).
Płatność:	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu realizacji z terminem płatności 7 dni.

Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz - Żok

tel. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY
(kliknij w ikonę poniżej):



CO NAS WYRÓŻNIA:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy to doświadczeni praktycy, którzy gwarantują najwyższy poziom merytoryczny i jakość prowadzonych zajęć.
- ✓ **Elastyczność programu** – treści szkoleniowe są dostosowywane do potrzeb uczestników na podstawie wypełnionych wcześniej ankiet, dzięki czemu szkolenie jest w pełni dopasowane do oczekiwań.
- ✓ **Kameralne grupy szkoleniowe** – pracujemy w małych grupach (3–5 osób), co umożliwia każdemu uczestnikowi aktywny udział w ćwiczeniach i otrzymanie indywidualnej informacji zwrotnej.
- ✓ **Praktyczny charakter szkolenia** – podczas warsztatów koncentrujemy się na ćwiczeniach i analizie realnych sytuacji zawodowych, co zapewnia natychmiastowe zastosowanie zdobytej wiedzy.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów** – wszyscy uczestnicy otrzymują dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem naszej platformy online „Strefa Klienta OPEN”.
- ✓ **Dogodne warunki płatności** – fakturę za szkolenie wystawiamy w dniu realizacji z 7-dniowym terminem płatności.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma posiada certyfikat jakości Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych Polskiej Izby Firm Szkoleniowych SUS 2.0.
- ✓ **Doświadczenie firmy** – posiadamy bogate doświadczenie w realizacji projektów szkoleniowych dla różnych organizacji, od MŚP po międzynarodowe korporacje. Poniżej przedstawiamy wybranych stałych Klientów.



PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



WELLBEING



DZIAŁANIA ONLINE