



## SKUTECZNA KOMUNIKACJA W KLIENTEM - od pierwszego kontaktu do zamknięcia rozmowy oferta szkolenia otwartego

Szkolenie przygotowuje 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. Uczestnicy rozwijają umiejętność zadawania trafnych pytań, komunikowania językiem korzyści, reagowania na obiekcje, zarządzania emocjami, asertywnej komunikacji oraz radzenia sobie z presją.

Szkolenie ma praktyczny charakter – każdy moduł zawiera ćwiczenia, symulacje rozmów i analizę realnych sytuacji z pracy uczestników. Uczestnicy przećwiczą prowadzenie rozmowy sprzedażowej, reagowanie na konflikt i obiekcje, techniki aktywnego słuchania oraz metody radzenia sobie ze stresem, wzmacniając własny styl komunikacji i skuteczność w kontakcie z klientem.

### Zawartość szkolenia:

- ✓ Umiejętność prowadzenia rozmowy sprzedażowej krok po kroku – od pierwszego kontaktu do zamknięcia,
- ✓ Skuteczne zadawanie pytań i badanie potrzeb klienta
- ✓ Posługiwanie się językiem korzyści w prezentacji oferty oraz reagowanie na obiekcje z empatią i profesjonalizmem,
- ✓ Metody postępowania z trudnych sytuacjach i stresie,
- ✓ Umiejętność utrzymania wysokiego standardu obsługi w wymagających warunkach.

## PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mógł lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

## 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><b>1. Rola handlowca i istota sprzedaży</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Czym naprawdę jest sprzedaż?</li> <li>• Misja i wartości w pracy handlowca – po co to robimy?</li> <li>• Mentalność handlowca: nastawienie na pomoc, a nie na presję.</li> <li>• Cechy skutecznego sprzedawcy – co budować od początku kariery?</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Mapa cech skutecznego handlowca – autoocena i plan rozwoju.</u></p>
<p><b>2. Podstawy komunikacji w sprzedaży</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zasady skutecznej komunikacji – prostota, jasność, uprzejmość.</li> <li>• Mowa ciała, głos, energia – jakie znaczenie ma pierwsze wrażenie?</li> <li>• Struktura rozmowy sprzedażowej – jak prowadzić rozmowę krok po kroku?</li> <li>• Sztuka zadawania pytań – otwarte vs zamknięte pytania.</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Symulacje rozmów handlowych.</u></p>
<p><b>3. Poznanie klienta i budowanie relacji</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dlaczego zaufanie to klucz do sprzedaży?</li> <li>• Fazy budowania relacji z klientem.</li> <li>• Badanie potrzeb klienta – podstawowe techniki.</li> <li>• Co to znaczy "słuchać aktywnie" i dlaczego to zwiększa sprzedaż?</li> </ul> <p><b>Ćwiczenia w parach:</b> <u>słuchanie i zadawanie właściwych pytań.</u></p>
<p><b>4. Prezentacja oferty i język korzyści</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jak mówić o produkcie/usłudze, żeby klient był zainteresowany?</li> <li>• Funkcje vs korzyści – jak przekładać cechy produktu na korzyści klienta?</li> <li>• 3 najczęstsze błędy podczas prezentacji oferty.</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>„delikatnego zamknięcia” sprzedaży w parach.</u></p>
<p><b>5. Podstawowe techniki zamykania sprzedaży</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiedy i jak zaproponować decyzję?</li> <li>• Proste techniki finalizacji rozmowy.</li> <li>• Jak radzić sobie z pierwszymi obiekcjami bez konfliktu?</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Tworzenie krótkich prezentacji.</u></p>
<p><b>6. Organizacja pracy handlowca</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dlaczego sprzedaż to gra na liczbach? (prospecting, follow-up, CRM)</li> <li>• Jak planować dzień pracy, żeby nie tracić motywacji?</li> <li>• Zarządzanie czasem i energią w pracy handlowca.</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Planowanie tygodnia pracy handlowca.</u></p>
<p><b>7. Trudne sytuacje i wymagający klienci – wprowadzenie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiedy i dlaczego sami czasem stajemy się trudnym klientem?</li> <li>• Co frustruje klienta w obsłudze?</li> <li>• Co robić, gdy klient krzyczy, przerywa, narzuca wolę?</li> <li>• Okazywanie zrozumienia jako narzędzie w obsłudze klienta.</li> <li>• Techniki przyjmowania perspektywy klienta.</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Design Thinking - mapa empatii trudnego klienta.</u></p>

<p><b>8. Radzenie sobie z emocjami</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniki radzenia sobie z negatywnymi emocjami klienta.</li> <li>• Wygaszanie emocji swoich i klienta.</li> <li>• Bodziec vs Reakcja – model przestrzeni świadomego wyboru V. Frankla.</li> <li>• Budowanie emocjonalnego dystansu do sytuacji.</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Technika etykietowania emocji klienta.</u></p>
<p><b>9. Metody postępowania z wymagającym klientem w konfliktowej sytuacji</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wysłuchanie – jako najtańsze ustępstwo.</li> <li>• Techniki aktywnego słuchania i utożsamiania się z perspektywą klienta.</li> <li>• Diagnoza własnego stylu rozwiązywania konfliktu.</li> <li>• Zasady prowadzenia negocjacji.</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Symulacje rozmów z trudnym klientem.</u></p>
<p><b>10. Obsługa trudnego klienta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jak zachować spokój w napiętej sytuacji.</li> <li>• Komunikat WPROST.</li> <li>• Odróżnianie faktów od interpretacji.</li> <li>• Czym jest zdrowy dystans oraz nadmierne zaangażowanie w obsłudze klienta?</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Technika przejmowania kontroli nad rozmową.</u></p>
<p><b>11. Asertywna komunikacja</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jak zachować partnerską relację w trudnej sytuacji?</li> <li>• Jak radzić sobie z agresją klienta.</li> <li>• 4 postawy w relacjach: agresywna, lekceważąca, uległa, asertywna.</li> <li>• Obrona granic, asertywna odmowa.</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Symulacje rozmów i obrona granic w praktyce.</u></p>
<p><b>12. Zarządzanie stresem i frustracją</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przebieg reakcji stresowej - zmiany w zachowaniach i fizjologii.</li> <li>• Jak nie brać problemów klientów do siebie i chronić się przed wypaleniem w pracy.</li> <li>• Techniki zmiany nastawienia – myślenie pytaniami model Marilee Adams.</li> <li>• Techniki oddechowe. Rola przerw. Przekąski ruchowe w pracy.</li> <li>• Rytuály kończenia dnia pracy.</li> </ul> <p><b>Ćwiczenie:</b> <u>Techniki szybkiego resetu do zastosowania w pracy.</u></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem,</li> <li>• ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem</li> <li>• analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.</li> </ul>

## PODSUMOWANIE:

- **Dyskusja podsumowująca**
- **Fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć
- W razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych

## WARUNKI ORGANIZACYJNE:

<b>Czas trwania szkolenia:</b>	2 dni szkoleniowe – 9:00-16:00
<b>Liczebność grupy:</b>	3 - 5 osób
<b>Termin:</b>	23-24.04.2026 r.
<b>Miejsce:</b>	Siedziba firmy OPEN, ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
<b>Cena:</b>	<b>1690 PLN +23% VAT/1 osoba</b>
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>diagnozę potrzeb</b> w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem,</li> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z wieloletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w formie <b>warsztatowej – ćwiczenia –&gt; wnioski</b>,</li> <li>• <b>materiały drukowane i elektroniczne</b> będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• po zakończeniu szkolenia <b>trener jest do dyspozycji</b> w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,</li> <li>• <b>imienny certyfikat</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• podczas szkolenia zapewniony jest <b>catering</b> (lunch i przerwy kawowe).</li> </ul>
<b>Płatność:</b>	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](mailto: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