



KOMUNIKACJA Z KLIENTEM W SPRZEDAŻY I OBSŁUDZE – szkolenie dla początkujących handlowców

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 w trudnych sytuacjach i stresie,
- ✓ Umiejętność utrzymania wysokiego standardu obsługi w wymagających warunkach.



Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych



Prowadzący:
Łukasz Kukorowski

Liczebność grupy:
3 – 5 osób

Termin realizacji:
15-16.10.2026 r.

Czas trwania:
**2 dni szkoleniowe
9:00-16:00**

Miejsce realizacji:
**ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań**

OPEN
Konsultacje i Szkolenia
Ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań

tel. 881 036 989

www.open-szkolenia.pl



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 skierowane jest zarówno do osób rozpoczynających swoją pracę w sprzedaży i obsłudze klienta, jak i do pracowników z doświadczeniem, którzy dotychczas nie uczestniczyli w szkoleniach z zakresu komunikacji z klientem, a także do wszystkich, którzy chcą rozwijać swoją wiedzę i umiejętności w zakresie prowadzenia skutecznych rozmów z klientami. Szkolenie jest skierowane do 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:

1. 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: <u>Mapa cech skutecznego handlowca – autoocena i plan rozwoju.</u>
2. Podstawy komunikacji w sprzedaży	• Zasady skutecznej komunikacji – prostota, jasność, uprzejmość. • Mowa ciała, głos, energia – jakie znaczenie ma pierwsze wrażenie? • Struktura rozmowy sprzedażowej – jak prowadzić rozmowę krok po kroku? • Sztuka zadawania pytań – otwarte vs zamknięte pytania. Ćwiczenie: <u>Symulacje rozmów handlowych.</u>
3. 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 w parach: <u>słuchanie i zadawanie właściwych pytań.</u>
4. Prezentacja oferty i język korzyści	• Jak mówić o produkcie/usłudze, żeby klient był zainteresowany? • Funkcje vs korzyści – jak przekładać cechy produktu na korzyści klienta? • 3 najczęstsze błędy podczas prezentacji oferty. Ćwiczenie: <u>„delikatnego zamknięcia” sprzedaży w parach.</u>
5. Podstawowe techniki zamykania sprzedaży	• Kiedy i jak proponować decyzję? • Proste techniki finalizacji rozmowy. • Jak radzić sobie z pierwszymi obiekcjami bez konfliktu? Ćwiczenie: <u>Tworzenie krótkich prezentacji.</u>
6. 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: <u>Planowanie tygodnia pracy handlowca.</u>
7. 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: <u>Design Thinking - mapa empatii trudnego klienta.</u>

8. 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: <u>Technika etykietowania emocji klienta.</u>
9. 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: <u>Symulacje rozmów z trudnym klientem.</u>
10. 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: <u>Technika przejmowania kontroli nad rozmową.</u>
11. 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: <u>Symulacje rozmów i obrona granic w praktyce.</u>
12. 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: <u>Techniki szybkiego resetu do zastosowania w pracy.</u>
	• analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z klientem, • ćwiczenie umiejętności potrzebnych w rozmowie z klientem • analiza błędów, jakie popełniamy w rozmowach z klientami.

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:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe – 9:00-16:00
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	15-16.10.2026 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN, ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	1690 PLN netto +23% VAT/1 osoba
Wartość obejmuje:	• 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 3.0.
- ✓ **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