



AKAT Consulting Sp.
z o.o.

★★★★★ 4,7 / 5

5 948 ocen

Trudny klient i trudne sytuacje w procesie sprzedaży - szkolenie.

Numer usługi 2021/08/05/52158/1130895

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 04.02.2026 do 05.02.2026

2 800,00 PLN brutto

2 800,00 PLN netto

175,00 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Osoby mające kontakt i współpracujące z klientami zewnętrznymi.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	03-02-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do realizacji procesów sprzedażowych w relacji z klientami biznesowymi. Celem szkolenia jest rozwój umiejętności prowadzenia współpracy z tak zwanym "trudnym klientem", jak również rozwój umiejętności budowania postaw przywódczych. Kolejnym celem jest zdobycie umiejętności przełamywania barier relacyjnych oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach sprzedażowych, co umożliwi sprawne oraz samodzielne radzenie sobie z manipulacjami i emocjami rozmówcy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia podstawy psychologiczne postaw oraz ich wpływ na zachowania zawodowe i relacje z klientem.	identyfikuje podstawy psychologiczne postaw na podstawie przykładowych sytuacji zawodowych.	Test teoretyczny
Definiuje i ocenia różne typologie klientów, analizuje ich zachowania oraz dopasowuje odpowiednie algorytmy komunikacyjne.	Uczestnik przyporządkowuje cechy do typologii klientów i proponuje adekwatne algorytmy komunikacyjne w ćwiczeniach symulacyjnych.	Test teoretyczny
Planowanie budowania raportu z klientem poprzez dostosowanie narzędzi komunikacji i wpływu, uwzględniając typy klientów i role ego.	Uczestnik tworzy plan interakcji z klientem, uwzględniając narzędzia komunikacji i analizę transakcyjną.	Test teoretyczny
Monitoruje i kontroluje trudne sytuacje z klientem, stosując algorytmy radzenia sobie z konfliktami i stresem.	Uczestnik stosuje techniki SPINOZA i FUKO w symulowanych sytuacjach konfliktowych, wyjaśniając swoje wybory	Test teoretyczny
Projektuje asertywne strategie komunikacji, definiując zagrożenia i korzyści wynikające z postaw asertywnych w pracy.	opracowuje scenariusz rozmowy z zastosowaniem komunikatów typu „ja” oraz opisuje ich wpływ na relację z klientem	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Dzień I - ta część szkolenia służy rozwojowi wiedzy i umiejętności z obszaru teorii dopasowania do klienta z uwzględnieniem specyfiki rozmówcy.

- Podstawy psychologiczne postaw.
 - Samoocena i ocena publiczna. Konsekwencje zaniżonej samooceny. Budowanie silnych postaw i leadership. Definicje i odpowiedzi na postawione pytania i wątpliwości.
 - Asertywność w pracy, jakie zagrożenia i benefity wynikają z prezentowania postawy asertywnej zawodowo?
 - Typologia klienta – wprowadzenie typologii klienta i zdefiniowanie typowych zachowań oraz gotowych algorytmów radzenia sobie z nim.
 - Budowanie raportu z klientem – dopasowanie i prowadzenie – czyli jak zdefiniować klienta i jak do niego trafić? Narzędzia komunikacji i wpływu.
 - Matryca aktywnego umysłu – czyli jak mózg ludzki determinuje nasze zachowania – podział klienta.
 - Analiza transakcyjna – czyli jak role „ego” wpływają na nasze postawy i zachowania – w kontekście zachowań klienta.
 - Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i emocjami – teoria stresu i radzenia sobie z nim. Przedstawienie gotowych algorytmów radzenia sobie z tzw. Trudnym Klientem.
 - Algorytmy postępowania w sytuacjach konfliktowych – SPINOZA, FUKO

Dzień II – część poświęcona ćwiczeniom, wglądom, i narzędziom prowadzenia klienta na podstawie opisów klienta.

- Zastrzeżenia i obiekcje klienta. Cemu służą i jak je pokonywać? Umiejętności handlowca – różne techniki pokonywania obiekcji klienta.
 - Trudne momenty w procesie sprzedaży i wizyty handlowej. Otwarcie wizyty – prezentacja – zamknięcie wizyty.
 - Zachowania asertywne, czyli jak się komunikować asertywnie i jakie są psychologiczne mechanizmy komunikatów typu „ja” i „ty”.
 - Asertywność w komunikacji, algorytmy postępowania i komunikowania oporu.
 - Techniki asertywne, czyli poznanie gotowych rozwiązań i technik asertywnych.
 - Umiejętność rozwiązywania problemów i obiekcji, czyli poznanie gotowych modeli radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktem.
 - Interakcje i „gry międzyludzkie” – zachowania asertywne, agresywne i uległe.

Test - walidacja

Szkolenie skierowane do osób pracujących w sprzedaży, obsłudze klienta, handlowców oraz menedżerów sprzedaży, którzy chcą skuteczniej radzić sobie z wymagającymi klientami, rozwiązywać trudne sytuacje oraz budować trwałe relacje oparte na profesjonalnej komunikacji i asertywności.

Podczas szkolenia uczestnicy zostaną podzieleni na 2 grupy w celu przeprowadzenia ćwiczeń.

Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych 1h-60 min

Przerwy wliczają się w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Dzień 1	EKSPERT AKAT CONSULTING	04-02-2026	08:00	16:00	08:00
2 z 3 Dzień 2	EKSPERT AKAT CONSULTING	05-02-2026	08:00	15:45	07:45
3 z 3 test - walidacja	-	05-02-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

EKSPERT AKAT CONSULTING

Specjalizuje się w tematach: - zarządzania dla managerów liniowych, - budowania świadomości businessowej, - coachingu, - sprzedaży, - negocjacji, perswazji i wywieraniu wpływu – łącząc ze sobą nowoczesną teorię z wieloletnią praktyką. 18 lat doświadczeń w FMCG w Działach Handlowych i Rozwoju Biznesu międzynarodowych koncernów. Doświadczenia zdobywał w firmach Goplana Nestle i Cadbury Wedel w Działach Sprzedaży na stanowiskach Przedstawicielskich ds. detalu, sieci i hurtu, a następnie na stanowiskach trenera w Cadbury Wedel i Carlsberg Polska. Jako Krajowy Trener Sprzedaży i Manager ds. Rozwoju Działu Sprzedaży odpowiedzialny za rozwój kompetencyjny Działu Sprzedaży w firmie Carlsberg Polska, a także odpowiedzialny za programy motywacyjne i rozwojowe. Praktyk Szkoleń Seminaryjnych i coachingów zarówno Handlowców (on the job), jak i coachingów managerskich. Praktyk i Mistrz NLP. Asesor wewnętrzny w procesach rekrutacji. Setki przeprowadzonych szkoleń i tysiące przeszkolonych uczestników z firm branży FMCG, farmaceutycznej, B2B, budowlanej i finansowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały w postaci wydrukowanych prezentacji oraz ćwiczeń.

Informacje dodatkowe

Usługę możemy dopasować do konkretnych potrzeb.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**.

Przed zgłoszeniem na usługę prosimy o kontakt celem potwierdzenia dostępności wolnych miejsc/gwarancji terminu.

Oferujemy kompleksowe wsparcie w pozyskaniu DOFINANSOWANIA na tę usługę (i inne z naszej oferty).

Zapraszamy do kontaktu.

www.akatconsulting.pl

Ogólne warunki świadczenia usługi

Dokonanie zapisu na usługę jest jednoznaczne z akceptacją ogólnych warunków świadczenia usługi (OWU), które dostępne są pod adresem <https://akatconsulting.pl/ogolne-warunki-umowy-akat-consulting>

Podatek VAT

Usługa szkoleniowa (nd doradztwa) jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczane jest 23% VAT

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 roz. Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w spr.zwolnień od podatku od towarów i usług (...) (Dz.U. z 2018 r., poz. 70

Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Kontakt



ANGELA JANAS

E-mail sprzedaz@akatconsulting.pl

Telefon (+48) 793 489 600