



FUNDACJA
ROZWOJU
KOMPETENCJI I
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚCI PROAKTYWNI



Akademia Sprzedaży i Obsługi Klienta

Numer usługi 2025/03/25/137673/2646645

1 440,00 PLN brutto

1 440,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 04.09.2025 do 30.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Do udziału w szkoleniu zapraszamy sprzedawców, przedstawicieli handlowych, doradców klienta oraz wszystkich tych, którzy na co dzień mają bezpośredni kontakt z klientem.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	28-08-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie wśród uczestników umiejętności efektywnej sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
WIEDZA: Uczestnik po udziale w szkoleniu: • zna skuteczne i sprawdzone techniki oraz zasady, niezbędne w pracy sprzedawcy, przedstawiciela handlowego, czy osoby obsługującej klientów; • zna techniki prowadzenia profesjonalnej rozmowy handlowej zmierzającej do skutecznej finalizacji; • zna różne typy klientów i dostosowane do nich techniki sprzedażowe; • posiada wiedzę na temat procesów sprzedażowych i procesów profesjonalnej obsługi klienta; • zna techniki radzenia sobie z obiekcjami.	Uczestnik posiada ugruntowaną wiedzę teoretyczną z zakresu tematyki szkolenia.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
UMIEJĘTNOŚCI: Uczestnik po udziale w szkoleniu: • potrafi prowadzić rozmowę z klientem tak, aby w naturalny sposób zmierzała do finalizacji sprzedaży; • rozpoznaje różnorakie typy klientów oraz potrafi dostosować sposób komunikacji do zdiagnozowanego typu klienta; • potrafi identyfikować potrzeby klienta.	Uczestnik rozwiązuje case study przy współpracy z innymi kursantami, poprzez analizę danego przypadku i zaproponowanie rozwiązania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Uczestnik po udziale w szkoleniu: • potrafi efektywnie komunikować się z innymi oraz wywierać wpływ na innych, aby osiągnąć zamierzone cele.	Uczestnik rozwiązuje case study przy współpracy z innymi kursantami, poprzez analizę danego przypadku i zaproponowanie rozwiązania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak - Dokument zawiera opis efektów uczenia.

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

Tak - Walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane wcześniej kryteria weryfikacji.

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

Tak - Walidację przeprowadza osoba, która nie prowadziła zajęć.

Program

- 1. Znaczenie sprzedaży
 - a. Omówienie roli sprzedaży jako kluczowego elementu sukcesu firmy
 - b. Analiza wpływu skutecznej sprzedaży na wyniki finansowe oraz rozwój przedsiębiorstwa
- 2. Rola sprzedawcy
 - a. Rola sprzedawcy w procesie sprzedaży
 - b. Cechy i kompetencje, które powinien posiadać skuteczny sprzedawca
- 3. Proces sprzedaży
 - a. Etapy procesu sprzedaży, od pozyskania klienta, przez prezentację oferty, aż po finalizację transakcji i obsługę posprzedażową
- 4. Psychologia sprzedaży
 - a. Motywacje klienta
 - Analiza czynników, które wpływają na decyzje zakupowe klientów
 - Zrozumienie motywacji stojących za zakupami
 - b. Proces podejmowania decyzji zakupowej
 - c. Typy klientów
 - Identyfikacja różnych typów klientów oraz strategii, jakie można zastosować w komunikacji z każdym z nich
- 5. Techniki sprzedażowe
 - a. Prezentacja produktu/usługi- Techniki skutecznej prezentacji produktów i usług
 - b. Techniki perswazyjne, które pomagają przekonać klienta do zakupu
 - c. Metody radzenia sobie z obiekcjami klientów- strategię reagowania na obiekcje klientów
- 6. Komunikacja w sprzedaży i obsłudze klienta
 - a. Techniki aktywnego słuchania
 - b. Efektywna komunikacja werbalna i niewerbalna- znaczenia komunikacji niewerbalnej (mowa ciała, gesty, mimika) oraz technik skutecznego przekazywania informacji
 - c. Budowanie relacji z klientem- Strategie i techniki budowania długotrwałych, pozytywnych relacji z klientami
 - d. Rola zaufania i empatii
- 7. Obsługa klienta na najwyższym poziomie
 - a. Standardy obsługi klienta- najlepsze praktyki i standardy obsługi klienta
 - b. Profesjonalna komunikacja z klientem- techniki profesjonalnej komunikacji z klientem

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

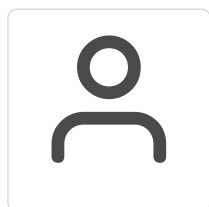
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 440,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Szczepanek

Anna Szczepanek- Certyfikowany trener biznesu, coach i doradca biznesowy. Na swoim koncie ma ponad 7000 godzin pracy doradczej, szkoleniowej i superwizyjnej oraz ponad 3000 godzin pracy coachingowej.

Specjalizuje się w szkoleniach i doradztwie biznesowym z zakresu sprzedaży i obsługi klienta, zarządzania pracownikami oraz wyzwiania potencjału pracowniczego. Skutecznie prowokuje do odkrywania i rezygnacji z utartych schematów myślenia hamujących rozwój i zastąpienia ich twórczym podejściem.

- Na jej koncie jest ponad 7000 godzin pracy szkoleniowej, doradczej i superwizyjnej oraz ponad 3000

godzin coachingu indywidualnego

- Prowadzi szkolenia:

- sprzedażowe

- menedżerskie

- umiejętności osobistych (m.in. „Współpraca w zespole”; „Efektywność osobista”; „Komunikacja interpersonalna”)

- Doradza m.in. w zakresie sprzedaży, zarządzania pracownikami i wyzwiania potencjału pracowniczego (optymalizacja wykorzystania posiadanych zasobów)

- Prowadzi Assessment i Development Center pod kątem selekcji i doboru oraz awansu pracowników

- Projektuje autorskie programy szkoleniowe

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały elektroniczne opracowane przez prowadzącego szkolenie.

W szkoleniu mogą wziąć udział osoby z projektu "Małopolski Pociąg do Kariery", Kierunek-Rozwój, Małopolskie Bony Rozwojowe - Nowa Perspektywa oraz osoby spoza projektu.

Informacje dodatkowe

Terminy szkoleń zostaną ustalone wspólnie po zebraniu się grupy i skonsultowaniu potrzeb poszczególnych uczestników. Harmonogram zostanie umieszczony co najmniej 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia.

W szkoleniu mogą wziąć udział osoby spoza projektu. Prosimy o kontakt w sprawie szczegółów.

Adres

pl. gen. Władysława Sikorskiego 2

31-115 Kraków

woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Fundacja Proaktywni

E-mail poczta@fundacjaproaktywni.pl

Telefon (+48) 533 442 199