



Gdańska Akademia
Umiejętności
Menedżerskich
Joseph Wera



Szkolenie Sprzedaż przez telefon. Jak skutecznie prowadzić rozmowy z klientami?

Numer usługi 2025/04/24/10976/2706423

📍 Sopot / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 21 h
📅 06.05.2025 do 07.05.2025

3 990,00 PLN brutto
3 990,00 PLN netto
190,00 PLN brutto/h
190,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	• Właściciele firm i ich pracownicy • Handlowcy i Menedżerowie z branży B2B • Handlowcy i Pracownicy biura obsługi klienta sprzedających usługi • Pracownicy i Menedżerowie firm sprzedających produkty zaawansowane technologicznie • Pracownicy działów Sprzedaży FMCG, którzy chcą się wyróżnić od konkurencji
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	05-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	21
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa Sprzedaż przez telefon. Jak skutecznie prowadzić rozmowy z klientami?- przygotowuje do profesjonalnego i efektywnego prowadzenia sprzedaży telefonicznej. Jej głównym celem jest rozwinięcie kompetencji handlowych oraz komunikacyjnych, które pozwolą zwiększyć skuteczność w pozyskiwaniu klientów i domykaniu sprzedaży na odległość.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą dotyczącą sprzedaży przez telefon	Rozróżnia etapy rozmowy sprzedażowej prowadzonej przez telefon.	Test teoretyczny
	Definiuje pojęcia związane z filozofią sprzedaży przez telefon.	Test teoretyczny
	Uzasadnia zastosowanie konkretnych technik w kontekście zachowań i reakcji klienta.	Test teoretyczny
	Organizuje strukturę rozmowy sprzedażowej zgodnie z przyjętymi schematami.	Test teoretyczny
Posługuje się umiejętnościami związanymi ze skutecznym prowadzeniem rozmów przez telefon	Projektuje rozmowę z wykorzystaniem technik budowania relacji i zaufania.	Test teoretyczny
	Monitoruje reakcje klienta i kontroluje przebieg rozmowy, dostosowując sposób komunikacji.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Certyfikat zawiera opis efektów uczenia się

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

TAK usługa prowadzi do nabycia kompetencji potwierdzonych dokumentem spełniającym wszystkie wskazane warunki.

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

TAK, w ramach jednej firmy Dostawca Usług zapewnia inną osobę do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia.

Program

Szkolenie Sprzedaż przez telefon. Jak skutecznie prowadzić rozmowy z klientami?- przygotowuje do profesjonalnego i efektywnego prowadzenia sprzedaży telefonicznej. Jej głównym celem jest rozwinięcie kompetencji handlowych oraz komunikacyjnych, które pozwolą zwiększyć skuteczność w pozyskiwaniu klientów i domykaniu sprzedaży na odległość.

Podczas szkolenia będą używane metody typu: praca indywidualna, case study, warsztat, praca w grupach

szkolenie jest realizowane metodami aktywizującymi uczestników

szkolenie jest realizowane w godzinach zegarowych

przerwy wliczają się w czas usługi

usługa jest stacjonarna

każdy uczestnik ma swoje miejsce siedzące

Program:

Zakres szkolenia

1. Sprzedaż przez telefon:

- Wprowadzenie
- Filozofia sprzedaży przez telefon
- Opór ludzi w kontakcie telefonicznym
- Kluczowe kompetencje w rozmowie przez telefon

1. Budowanie relacji i zaufania:

- Nawiązanie kontaktu przez telefon
- Co wpływa na budowanie relacji
- Zaufanie jako podstawa sprzedaży doradczej
- Co mówić o firmie aby budować zaufanie
- Jak zbudzić wiarygodność w pierwszym kontakcie
- Techniki podnoszenia wiarygodności

1. Zdobywanie informacji:

- Zarządzanie rozmową przez pytania
- Co potrzebne jest klientowi?
- Jakie informacje warto pozyskać – definiowanie obszarów
- Umiejętność zadawania pytań
- Pytania o cele, problemy, możliwości, opcje

1. Bank pytań:

- Wypracowanie pytań do stosowania w rozmowie z klientem
- Zdobywanie informacji w praktyce – scenki sprzedażowe
- Trudne pytania

1. Sztuka prezentacji produktów i usług:

- Czym kierują się klient w podejmowaniu decyzji?
- Jak przedstawić produkty/usługi aby wzbudzić zainteresowanie i zaufanie klientów
- Schematy decyzyjne klientów i sposoby ich wykorzystania do skutecznej argumentacji
- Racjonalność czy emocje, co wpływa na decyzje klientów?
- „Słowa miny”- czego nie mówić aby nie zrażać do nowych pomysłów
- Prezentacja rozwiązań – scenki sprzedażowe

1. Skuteczna argumentacja perswazyjna:

- Jak przekonywać klientów do zakupu naszych produktów/usług?
- Pokonywanie obiekcji klientów
- Wskaźniki odniesienia
- Pokonywanie oporu klienta – scenki sprzedażowe

1. Finalizacja rozmów:

- Jak łagodnie przejść od prezentacji oferty do sprzedaży
- Sygnały zakupu
- Techniki finalizacji

1. Walidacja usługi - test wiedzy

Warunki organizacyjne:

Uczestnicy szkolenia będą mieli zapewnione samodzielne stanowisko pracy, otrzymają również materiały, notatnik i długopis. W trakcie szkolenia będą wręczane kolejne materiały typu ćwiczenia, case study.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Sprzedaż przez telefon	Basia Domarus	06-05-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 18 przerwa	Basia Domarus	06-05-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 18 Budowanie relacji i zaufania	Basia Domarus	06-05-2025	10:45	12:15	01:30
4 z 18 przerwa	Basia Domarus	06-05-2025	12:15	12:30	00:15
5 z 18 Zdobywanie informacji	Basia Domarus	06-05-2025	12:30	14:00	01:30
6 z 18 przerwa	Basia Domarus	06-05-2025	14:00	14:15	00:15
7 z 18 Bank pytań	Basia Domarus	06-05-2025	14:15	15:45	01:30
8 z 18 przerwa	Basia Domarus	06-05-2025	15:45	16:00	00:15
9 z 18 Bank pytań cz.2	Basia Domarus	06-05-2025	16:00	17:00	01:00
10 z 18 Sztuka prezentacji produktów i usług	Basia Domarus	07-05-2025	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 18 przerwa	Basia Domarus	07-05-2025	10:30	10:45	00:15
12 z 18 Skuteczna argumentacja perswazyjna	Basia Domarus	07-05-2025	10:45	12:15	01:30
13 z 18 przerwa	Basia Domarus	07-05-2025	12:15	12:30	00:15
14 z 18 Finalizacja rozmów	Basia Domarus	07-05-2025	12:30	14:00	01:30
15 z 18 przerwa	Basia Domarus	07-05-2025	14:00	14:15	00:15
16 z 18 Finalizacja rozmów cz.2	Basia Domarus	07-05-2025	14:15	15:45	01:30
17 z 18 przerwa	Basia Domarus	07-05-2025	15:45	16:00	00:15
18 z 18 Walidacja- test wiedzy	-	07-05-2025	16:00	17:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 990,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	190,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	190,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Basia Domarus



Pośrednik w szeroko pojętym obrocie nieruchomościami oraz Certyfikowany Trener Biznesu. Pośrednik Roku 2023 oraz handlowiec z urodzenia, wykształcenia i doświadczenia, szlify zdobywała na arenie międzynarodowej. Posiada doświadczenie w postaci przeprowadzenia ponad 240 godzin szkoleń o podobnej tematyce dla MŚP i dużych przedsiębiorstw w ostatnich 5 latach od dnia rozpoczęcia wskazanej usług b.domarus@gaum.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały, notatnik i długopis

W trakcie szkolenia będą wręczane materiały typu ćwiczenia, case study.

Warunki uczestnictwa

Do uczestnictwa w usłudze **Sprzedaż przez telefon. Jak skutecznie prowadzić rozmowy z klientami?** prowadzącej do nabycia kompetencji potrzebne jest: pełnoletność, wykształcenie co najmniej średnie

Adres

ul. Aleja Niepodległości 606/610

81-855 Sopot

woj. pomorskie

Sala szkoleniowa GAUM

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Joanna Makuch

E-mail j.makuch@gaum.pl

Telefon (+48) 664 494 281