



Firma Usługowo
Handlowa Bit-Plus
JACEK KRZYSIK



Skuteczna sprzedaż oraz obsługa klienta. Rozwój zaawansowanych umiejętności sprzedażowych. Wykorzystanie IT w obsłudze klienta.

Numer usługi 2025/04/30/152059/2719217

📍 Krosno / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 18.07.2025 do 19.07.2025

3 500,00 PLN brutto

3 500,00 PLN netto

175,00 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupę docelową stanowią pracownicy Działu Sprzedaży oraz Działu Obsługi Klienta oraz osoby zainteresowane podjęciem pracy na stanowiskach, które wymagają obsługi bezpośredniej klienta.
Minimalna liczba uczestników	7
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	17-07-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój zaawansowanych umiejętności sprzedażowych (m. in. diagnoza potrzeb, język korzyści, techniki obrony ceny) oraz związanych z obsługą klienta, dzięki którym uczestnicy będą skutecznie realizowali cele Działów: Sprzedaży oraz Obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje znajomość metaprogramów podczas rozmowy z klientem:	- Rozpoznaje metaprogram w przykładowej wypowiedzi klienta - Dostosowuje swoją wypowiedź do zdiagnozowanego metaprogramu.	Test teoretyczny
Używa model C-Z-K w praktyce	- Omawia różnice między cechami a korzyściami - Potrafi przedstawić swoje produkty / usługi stosując model C-Z-K w praktyce.	Test teoretyczny
Opracowuje plan diagnozy potrzeb klienta	- Omawia rodzaje pytań - Rozróżnia modele diagnozy potrzeb / problemów	Test teoretyczny
Stosuje techniki radzenia sobie z trudnymi grami klienta	- Rozróżnia techniki obrony ceny - Charakteryzuje podstawowe zasady obrony ceny	Test teoretyczny
Aktywnie buduje relacje podczas rozmowy z klientem	Wymienia korzyści wynikające z budowania relacji - Wskazuje minimum 3 techniki budowania relacji z klientami, które aktualnie stosuje lub zamierza wdrożyć.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Dokumentem potwierdzającym efekty uczenia się będzie certyfikat ukończenia szkolenia potwierdzający uzyskanie kompetencji wraz z opisem efektów uczenia się.

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

Dokumentem potwierdzającym efekty uczenia się będzie certyfikat ukończenia szkolenia potwierdzający uzyskanie kompetencji wraz z opisem efektów uczenia się.

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

Dokument potwierdza rozdział procesów kształcenia od walidacji

Program

Moduł I: ROZPOCZĘCIE SZKOLENIA

Oczekiwanie i obawy

Zawarcie kontraktu

Agenda

Organizacja szkolenia

Moduł II: TELEFONICZNE UMAWIANIE SPOTKAŃ HANDLOWYCH

Cele rozmowy telefonicznej

Budowanie pewności siebie oraz radzenie sobie z odmową

Najważniejsze zasady prowadzenia rozmów telefonicznych

Algorytm rozmowy telefonicznej

Metody omijania strażnika

Radzenie sobie z typowymi obiekcjami (m. in.: nie jestem zainteresowany, proszę wysłać maila z ofertą, mam już dostawcę)

Budowanie relacji

Moduł III: DIAGNOZA

Pytania otwarte / zamknięte

Stanowiska / interesy

Metamodel

Model 9-ciu obszarów

Model SPIN

Badanie procesu decyzyjnego

Jak dostrzec osoby bez władzy – 10 flag ostrzegawczych

Pożegnanie z osobami bez władzy

Moduł IV: PREZENTACJA ROZWIĄZANIA

Cecha i korzyść – rozróżnienie pojęć

Technika C-Z-K

Metaprogramy

Moduł V: RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM

Wskazówki ogólne

Niepożądane sformułowania

Typologia zachowań trudnych Klientów

Asertywność w obsłudze klienta

Jak przekazać trudną decyzję, jak odmówić klientowi

Reakcja na krzyk / agresję Klienta - asertywne stawianie granic

Klient Krytykujący / Ekspert / Wymagający – techniki reagowania

Taktyki negocjacyjne

Windykacja należności

Moduł VI: ZASTRZEŻENIA I FINALIZACJA

Opór Klienta / Debiuty

Rodzaje zastrzeżeń

Techniki obrony ceny

Techniki lingwistyczne

Techniki finalizacji

Moduł VII: Nowoczesne technologie IT w obsłudze klienta.

Omówienie typowych oprogramowań do obsługi klienta

Dobór odpowiedniego

Jak wdrożyć oprogramowanie do obsługi klienta w firmie

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Oczekiwania i obawy, kontrakt.	Tomasz Pielichowski	18-07-2025	08:30	10:30	02:00
2 z 7 UMAWIANIE SPOTKAŃ HANDLOWYCH, PROWADZENIE ROZMÓW TELENICZNYCH	Tomasz Pielichowski	18-07-2025	10:30	12:00	01:30
3 z 7 DIAGNOZA	Tomasz Pielichowski	18-07-2025	12:30	14:00	01:30
4 z 7 PREZENTACJA ROZWIĄZAŃ	Tomasz Pielichowski	18-07-2025	14:00	16:30	02:30
5 z 7 RADZENIE SOBIE Z TRUDNYM KLIENTEM	Tomasz Pielichowski	19-07-2025	08:30	12:00	03:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 7 ZASTRZEŻENIA I FINALIZACJA	Tomasz Pielichowski	19-07-2025	12:30	14:00	01:30
7 z 7 Nowoczesne technologie IT w obsłudze klienta.	Tomasz Pielichowski	19-07-2025	14:00	16:30	02:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Pielichowski

Trener, psycholog oraz ekonomista. Absolwent Szkoły Trenerów Zarządzania (Stowarzyszenie Konsultantów i Trenerów Zarządzania MATRIK). Posiada certyfikat oraz licencję: Master Praktyk Programowania Neurolingwistycznego / Stowarzyszenie Trenerów NLP w Polsce oraz Małopolski Instytut NLP.

Prowadził dział HR w jednej z największych spółek doradztwa podatkowego działających na rynku polskim (m.in. rekrutacje wewnętrzne i zewnętrzne, szkolenia wewnętrzne, coaching, rozwiązywanie konfliktów). Współpracował również z czołowymi agencjami doradztwa personalnego jako trener oraz specjalista ds. rekrutacji.

Przeprowadził skutecznie ponad 100 projektów rekrutacyjnych na stanowiska specjalistyczne oraz średniego i wyższego szczebla zarządzania.

Prowadzi szkolenia m.in. z zakresu: zarządzania zespołem, komunikacji, negocjacji, sprzedaży, obsługi klienta, kreatywności, budowania zespołów.

Ponadto specjalizuje się w tworzeniu systemów ocen okresowych, badaniu poziomu zadowolenia pracowników, rozwiązywaniu konfliktów oraz diagnozowaniu potencjału pracowników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiał dla uczestników: Skrypt z zajęć, testy, zadania, notatnik, długopis. Po zakończeniu usługi każdy uczestnik otrzyma certyfikat.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem skorzystania ze szkolenia jest bezpośredni zapis przez Biuro Usług Rozwojowych oraz wypełnienie ankiety poszkoleniowej - oceniającą usługę szkoleniową.

Informacje dodatkowe

- Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy 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. 701)
- Po szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat.
- Warunkiem uzyskania certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu ustnego i ćwiczeń.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.
- Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie/nagrywanie swojego wizerunku na potrzeby monitoringu i kontroli
- Karta niniejszej usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzania usług.

Adres

ul. Feliksa Czajkowskiego 94
38-400 Krosno
woj. podkarpackie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Duży parking

Kontakt



Jacek Krzysik

E-mail biuro@bit-plus.pl

Telefon (+48) 602 135 863