



Sprzedaż i zarządzanie stresem w kontakcie z klientem - szkolenie

Numer usługi 2026/02/11/43841/3324598

2 590,00 PLN brutto

2 590,00 PLN netto

185,00 PLN brutto/h

185,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Spatium
Development Group
Sp. z o.o.

★★★★★ 4,9 / 5

6 563 oceny

📍 Wrocław

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 14:00 h

📅 22.06.2026 do 23.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych pracujących, nie pracujących, uczących się i właścicieli firm, które chcą podnieść swoje kompetencje, umiejętności lub kwalifikacje. Uczestnik nie musi posiadać wiedzy w zakresie niniejszego szkolenia.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	24
Data zakończenia rekrutacji	21-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Sprzedaż i zarządzanie stresem w kontakcie z klientem - szkolenie" prowadzi do samodzielnego prowadzenia rozmowy sprzedażowej z wykorzystaniem technik komunikacyjnych oraz metod radzenia sobie ze stresem w kontakcie z klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje podstawowe elementy procesu sprzedaży oraz czynniki wpływające na decyzje zakupowe klienta.	- wskazuje czynniki emocjonalne wpływające na decyzję klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- opisuje znaczenie pierwszego wrażenia w kontakcie handlowym	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- wybiera najbardziej adekwatne działanie sprzedażowe	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje techniki komunikacyjne stosowane w rozmowie sprzedażowej	- identyfikuje przykłady poprawnie sformułowanych pytań otwartych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- wskazuje zastosowanie parafrazy w rozmowie z klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- rozpoznaje właściwe reakcje na obiekcie klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- dobiera styl komunikacji do opisanego typu klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- wskazuje objawy stresu w sytuacji presji sprzedażowej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje mechanizmy powstawania stresu oraz jego wpływ na skuteczność sprzedaży	- wyjaśnia wpływ stresu na proces podejmowania decyzji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- identyfikuje źródła stresu w kontakcie z trudnym klientem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- identyfikuje strategie reagowania na odmowę klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia podstawowe metody regulowania stresu w kontakcie z klientem	- wskazuje działania wzmacniające odporność psychiczną w pracy handlowca	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Dzień 1

Pre-test. Fundamenty skutecznej sprzedaży

- Proces sprzedaży
- Pierwsze wrażenie i budowanie zaufania
- Psychologiczne mechanizmy decyzji zakupowych
- Rola emocji w sprzedaży

Komunikacja w rozmowie sprzedażowej

- Typy klientów a styl komunikacji
- Pytania otwarte i zamknięte w diagnozie potrzeb
- Parafraza i aktywne słuchanie
- Reagowanie na obiekcje klienta
- Ćwiczenia praktyczne rozmów

Dzień 2

Stres w pracy sprzedawcy

- Mechanizm powstawania stresu
- Stres a skuteczność sprzedażowa
- Objawy stresu w sytuacji presji wyniku
- Emocje w kontakcie z trudnym klientem

Techniki radzenia sobie ze stresem w sprzedaży

- Techniki regulacji napięcia w sytuacji rozmowy sprzedażowej
- Krótkie techniki oddechowe i koncentracyjne
- Budowanie odporności psychicznej w kontakcie z odmową
- Konstrukttywne podejście do porażki sprzedażowej

Walidacja usługi - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Usługa "Sprzedaż i zarządzanie stresem w kontakcie z klientem - szkolenie" prowadzi do samodzielnego prowadzenia rozmowy sprzedażowej z wykorzystaniem technik komunikacyjnych oraz stosowania metod radzenia sobie ze stresem w kontakcie z klientem. Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych pracujących, nie pracujących, uczących się i właścicieli firm, które chcą podnieść swoje kompetencje, umiejętności lub kwalifikacje. Uczestnik nie musi posiadać wiedzy w zakresie niniejszego szkolenia.

Szkolenie trwa 14 godzin dydaktycznych i składa się z części teoretycznej 5 h, części praktycznej 7 h 30 min, walidacji 15 min, przerw 1 h 15 min. Przerwy wliczają się do czasu trwania usługi. Maksymalna ilość osób w grupie wynosi 24.

Zajęcia będą realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności. Realizacja zadań i ćwiczeń będzie przeprowadzona w taki sposób, aby stopniowo narastał ich stopień trudności, ale ich realizacja była w zasięgu możliwości uczestników. Szkolenie przewiduje pracę całej grupy, jak również w podziale na grupy.

Proces walidacji będzie przebiegał następująco: uczestnik otrzyma drogą elektroniczną, na wskazany adres e-mail, link do testu jednokrotnego wyboru realizowanego w formie online. Test należy wykonać samodzielnie. Pytania weryfikują osiągnięcie efektów uczenia się na podstawie przypisanych kryteriów. Wynik generowany jest automatycznie na podstawie klucza odpowiedzi, udostępniany bezpośrednio po zakończeniu i archiwizowany. Minimalny próg zaliczenia wynosi 80%.

Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym, z wykorzystaniem platformy zoom umożliwiającej komunikację audio-wideo oraz udostępnianie materiałów dydaktycznych. Uczestnicy biorą udział w zajęciach na żywo za pośrednictwem urządzeń elektronicznych (komputer, laptop, tablet) z dostępem do Internetu zgodnie z harmonogramem.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 9

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Pre-test. Fundamenty skutecznej sprzedaży	Grzegorz Iwańczyk	22-06-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 9 Przerwa	Grzegorz Iwańczyk	22-06-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 9 Komunikacja w rozmowie sprzedażowej cz. 1	Grzegorz Iwańczyk	22-06-2026	11:15	13:00	01:45
4 z 9 Przerwa	Grzegorz Iwańczyk	22-06-2026	13:00	13:45	00:45
5 z 9 Komunikacja w rozmowie sprzedażowej cz. 2	Grzegorz Iwańczyk	22-06-2026	13:45	15:45	02:00
6 z 9 Stres w pracy sprzedawcy	Grzegorz Iwańczyk	23-06-2026	09:00	10:45	01:45
7 z 9 Przerwa	Grzegorz Iwańczyk	23-06-2026	10:45	11:00	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 9 Techniki radzenia sobie ze stresem w sprzedaży	Grzegorz Iwańczyk	23-06-2026	11:00	12:30	01:30
9 z 9 Walidacja usługi - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	Grzegorz Iwańczyk	23-06-2026	12:30	12:45	00:15

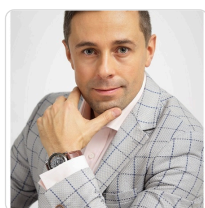
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 590,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	185,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	185,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Grzegorz Iwańczyk

Trener, coach, mentor, przedsiębiorca. Absolwent SGH na kierunku Stosunki Międzynarodowe oraz Project Manager na Politechnice Warszawskiej. W 2017 roku zdobył certyfikat International Prosperity Coach. Posiada certyfikat trenerski Sprzedaży Naturalnej, metodologii DISC, Dynamiki Stresu wg Persolog®, a także CEE EmotionalMindfulness Mastery. Przepracował kilkanaście lat w dużych firmach z branży medialno-telekomunikacyjnej, obejmując m.in. stanowisko konsultanta, trenera oraz menadżera średniego szczebla. Posiada ponad 12-letnie dośw. menedżerskie w zakresie budowania wysoko wydajnych zespołów, prowadzenia projektów obsługowo-sprzedażowych oraz podnoszenia jakości. Jako coach i doradca rozwoju osobistego posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat od dnia rozpoczęcia szkolenia. We wrześniu 2021 roku otrzymał w Warszawie tytuł Osobowości Roku w plebiscywie Medal Polskiej Przedsiębiorczości. Od ponad 20 lat wciela się w rolę trenera. Na salach szkoleniowych jako trener spędził już ponad 6000h. Stawia na praktyczność przekazywanej wiedzy oraz prezentowanych

narzędzi. Od kilku lat prowadzi własny biznes w obszarze szkoleń, coachingu i mentoringu. Jest autorem książki: ZDALNIE STEROWANI-Jak sprawić, by rozwój osobisty przynosił realne zmiany w Twoim życiu? W ramach współpracy z czasopismami oraz portalami, stale publikuje artykuły z tematyki skutecznej komunikacji, osiągania celów, sprzedaży oraz równowagi życiowej. Email: iwanczyk.grzegorz@gmail.com.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt, pliki dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie.

Informacje dodatkowe

- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie.
- Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 20 godzin dydaktycznych.
- Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020r., poz. 1983).
- Organizator zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji usług rozwojowych zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027”.
- Harmonogram z przerwami opracowano zgodnie z wymogami Znaku Jakości MSUES 2.0, co zapewnia efektywność nauki i komfort uczestników oraz potwierdza wysoką jakość świadczonej usługi.

Adres

ul. Powstańców Śląskich 7

53-332 Wrocław

woj. dolnośląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



EWA WĄSOWICZ

E-mail ewa.wasowicz@spatiumdg.pl

Telefon (+48) 733 250 350