



Szkolenie Sprzedaż przez telefon - prowadzenie efektywnej sprzedaży telefonicznej

Numer usługi 2026/03/26/55614/3440200

990,00 PLN brutto
990,00 PLN netto
61,88 PLN brutto/h
61,88 PLN netto/h
169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Excellent Maciej
Wienke

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.06.2026 do 26.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób zajmujących się sprzedażą telefoniczną oraz kontaktem z klientem na odległość, w szczególności do pracowników działów sprzedaży, call center, obsługi klienta oraz handlowców prowadzących działania sprzedażowe z wykorzystaniem telefonu. Uczestnikami mogą być zarówno osoby rozpoczynające pracę w sprzedaży telefonicznej, jak i pracownicy posiadający doświadczenie, którzy chcą uporządkować wiedzę i podnieść skuteczność prowadzonych rozmów. Szkolenie jest również odpowiednie dla osób odpowiedzialnych za umawianie spotkań handlowych, badanie potrzeb klientów oraz utrzymywanie relacji z klientami w modelu zdalnym.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

17-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie prowadzenia skutecznych rozmów sprzedażowych przez telefon, w tym identyfikowania potrzeb klienta, budowania relacji, prezentowania oferty oraz finalizowania sprzedaży. Uczestnik nabywa wiedzę i umiejętności pozwalające na świadome zarządzanie rozmową telefoniczną oraz zwiększenie efektywności działań sprzedażowych w praktyce zawodowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<ul style="list-style-type: none"> • rozumie specyfikę sprzedaży telefonicznej oraz jej etapy • zna zasady budowania pierwszego wrażenia w rozmowie telefonicznej • potrafi przygotować się do rozmowy sprzedażowej • potrafi identyfikować potrzeby klienta poprzez zadawanie właściwych pytań • stosuje techniki budowania relacji i zaufania w kontakcie telefonicznym • potrafi prezentować ofertę w sposób dopasowany do potrzeb klienta • radzi sobie z obiekcjami klienta i potrafi na nie adekwatnie reagować • potrafi zamykać sprzedaż i finalizować rozmowę • analizuje przebieg rozmowy i wyciąga wnioski do dalszej pracy 	<ul style="list-style-type: none"> • wykonanie symulacji rozmowy sprzedażowej przez telefon • przygotowanie scenariusza rozmowy sprzedażowej • rozwiązanie ćwiczeń dotyczących identyfikacji potrzeb klienta • poprawne zastosowanie technik radzenia sobie z obiekcjami • analiza studium przypadku rozmowy sprzedażowej 	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Cel biznesowy

Realizacja szkolenia przyczynia się do zwiększenia efektywności działań sprzedażowych w organizacji poprzez rozwój kompetencji pracowników w zakresie prowadzenia rozmów telefonicznych. Uczestnicy nabywają umiejętności pozwalające na skuteczniejsze docieranie do klientów, lepsze rozpoznawanie ich potrzeb oraz bardziej efektywne prezentowanie oferty. W rezultacie możliwe jest zwiększenie współczynnika konwersji rozmów na sprzedaż, ograniczenie liczby nieefektywnych kontaktów oraz poprawa jakości obsługi klienta. Szkolenie wspiera również standaryzację procesu sprzedaży telefonicznej oraz usprawnienie komunikacji z klientem.

Efekt usługi

Po zakończeniu szkolenia uczestnik potrafi samodzielnie prowadzić rozmowy sprzedażowe przez telefon w sposób uporządkowany i celowy, wykorzystując poznane techniki komunikacyjne i sprzedażowe. Uczestnik skutecznie identyfikuje potrzeby klienta, dopasowuje ofertę oraz reaguje na obiekcje, co przekłada się na zwiększenie efektywności realizowanych działań sprzedażowych i jakości kontaktu z klientem.

Kryteria weryfikacji:

- przeprowadzenie kompletnej rozmowy sprzedażowej zgodnie z poznany schematem
- właściwe zastosowanie technik zadawania pytań i identyfikacji potrzeb
- adekwatne reagowanie na obiekcje klienta w ćwiczeniu praktycznym
- skuteczne domknięcie rozmowy sprzedażowej

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Potwierdzenie osiągnięcia efektów następuje poprzez obserwację uczestnika w trakcie ćwiczeń praktycznych, w szczególności symulacji rozmów telefonicznych oraz zadań odzwierciedlających realne sytuacje zawodowe. Dodatkowo stosowane są ćwiczenia problemowe oraz analiza przypadków, które pozwalają ocenić poziom opanowania wiedzy i umiejętności przez uczestnika.

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

• Moduł 1: Specyfika sprzedaży telefonicznej

Charakterystyka sprzedaży telefonicznej na tle innych kanałów sprzedaży. Różnice pomiędzy kontaktem bezpośrednim a zdalnym. Etapy rozmowy sprzedażowej. Kluczowe czynniki wpływające na skuteczność rozmowy. Najczęstsze błędy w sprzedaży telefonicznej i ich konsekwencje.

• Moduł 2: Przygotowanie do rozmowy

Określanie celu rozmowy sprzedażowej (sprzedaż, umawianie spotkań, badanie potrzeb). Analiza klienta i przygotowanie informacji przed kontaktem. Tworzenie struktury rozmowy i scenariusza. Przygotowanie argumentów sprzedażowych oraz odpowiedzi na potencjalne obiekcje. Zarządzanie czasem rozmowy.

• Moduł 3: Rozpoczęcie rozmowy i budowanie relacji

Techniki skutecznego otwarcia rozmowy. Pierwsze wrażenie w kontakcie telefonicznym. Budowanie zaangażowania rozmówcy od pierwszych sekund. Dopasowanie stylu komunikacji do klienta. Wykorzystanie języka korzyści oraz tonu głosu w budowaniu relacji.

• Moduł 4: Identyfikacja potrzeb klienta

Znaczenie diagnozy potrzeb w procesie sprzedaży. Rodzaje pytań (otwarte, zamknięte, pogłębiające). Techniki aktywnego słuchania. Analiza odpowiedzi klienta i identyfikacja rzeczywistych potrzeb. Rozpoznawanie sygnałów zakupowych. Unikanie błędów w zadawaniu pytań.

• Moduł 5: Prezentacja oferty

Dopasowanie oferty do zidentyfikowanych potrzeb klienta. Formułowanie argumentów w oparciu o korzyści. Struktura skutecznej prezentacji telefonicznej. Upraszczenie komunikatu i unikanie nadmiaru informacji. Wzmacnianie przekazu poprzez przykłady i odniesienia do sytuacji klienta.

• Moduł 6: Radzenie sobie z obiekcjami

Źródła i typy obiekcji klientów. Rozróżnianie obiekcji rzeczywistych i pozornych. Techniki reagowania na obiekcje (np. parafraza, pytania doprecyzowujące, argumentacja). Budowanie pewności w rozmowie. Przekształcanie obiekcji w okazję sprzedażową.

• Moduł 7: Finalizacja sprzedaży

Rozpoznawanie momentu gotowości klienta do podjęcia decyzji. Techniki zamykania sprzedaży. Podsumowanie ustaleń. Ustalanie kolejnych kroków (np. wysłanie oferty, umówienie spotkania). Utrzymanie relacji po rozmowie.

• Moduł 8: Doskonalenie umiejętności sprzedażowych

Analiza przeprowadzonych rozmów (autodiagnoza i informacja zwrotna). Identyfikacja obszarów do rozwoju. Budowanie własnego stylu sprzedaży telefonicznej. Plan wdrożenia poznanych narzędzi do codziennej pracy. Ćwiczenia praktyczne i symulacje rozmów sprzedażowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 Moduły od 1 do 8	-	26-06-2026	09:00	16:00	07:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	990,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	61,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	61,88 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe obejmujące opracowania merytoryczne dotyczące sprzedaży telefonicznej, przykładowe scenariusze rozmów, zestawy ćwiczeń praktycznych oraz materiały wspierające utrwalenie wiedzy. Materiały mogą mieć formę prezentacji, dokumentów elektronicznych oraz instrukcji krok po kroku do samodzielnego wykorzystania w pracy zawodowej.

Warunki uczestnictwa

Szkolenie nie wymaga specjalistycznej wiedzy wstępnej. Zalecana jest podstawowa znajomość zasad komunikacji oraz doświadczenie w pracy z klientem lub w środowisku sprzedażowym.

Warunki techniczne

- komputer lub laptop (w przypadku szkolenia online)
- dostęp do stabilnego łącza internetowego (dla formy zdalnej)
- możliwość prowadzenia rozmów głosowych (np. zestaw słuchawkowy)
- dostęp do podstawowych narzędzi komunikacyjnych wykorzystywanych podczas szkolenia

Kontakt



Maciej Wienke

E-mail maciej.wienke@excellent.edu.pl

Telefon (+48) 534 232 148