



## SZKOLENIE ŚWIADOMA SPRZEDAŻ - TECHNIKI SPRZEDAŻOWE

Numer usługi 2026/06/09/125429/3616037

4 600,00 PLN brutto  
4 600,00 PLN netto  
191,67 PLN brutto/h  
191,67 PLN netto/h  
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Egesta Elżbieta  
Mazur - Tackowiak  
★★★★★ 4,9 / 5  
108 ocen

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👤 Zajęcia indywidualne
- 🕒 24:00 h
- 📅 27.08.2026 do 03.09.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie jest przeznaczone przede wszystkim dla osób kontaktujących się z klientem, chcących podnieść swoje kompetencje z zakresu obsługi klienta, w szczególności z budowania trwałych relacji z klientami oraz podnoszenia efektywności pracy zespołu sprzedażowego.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	1
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	26-08-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie "ŚWIADOMA SPRZEDAŻ - techniki sprzedażowe" przygotowuje uczestników do samodzielnej obsługi klienta wraz z badaniem jego potrzeb oraz kształtowaniem dłuższych relacji a także do asertywnego reagowania na różnego typu obiekcje oraz do opracowywania scenariuszy sprzedażowych.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje cztery podstawowe typy osobowości klientów w sprzedaży bezpośredniej oraz wskazuje kluczowe bariery komunikacyjne występujące podczas obsługi klienta w stacjonarnym punkcie sprzedaży.	Uczestnik samodzielnie wymienia i opisuje specyficzne cechy zachowania dla każdego z 4 profili klientów (np. dominujący, relacyjny, analityczny, emocjonalny).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik prawidłowo dopasowuje co najmniej 3 techniki przełamania barier komunikacyjnych do podanych sytuacji zakłóceń w salonie sprzedaży.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik formułuje pytania otwarte i kierunkowe w celu precyzyjnego zidentyfikowania motywów zakupowych klienta oraz stosuje techniki aktywnego słuchania (parafraza, klaryfikacja) w bezpośrednim dialogu handlowym.	Uczestnik, na podstawie opisanego profilu klienta, opracowuje zestaw minimum 5 pytań kierunkowych (w tym otwartych), które pozwalają odkryć ukrytą potrzebę klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Konstruuje argumenty sprzedażowe z wykorzystaniem modelu F-A-B (Cecha – Zaleta – Korzyść) w odpowiedzi na zdiagnozowane potrzeby klienta bezpośredniego.	Uczestnik przekształca 3 podane cechy techniczne produktu stacjonarnego na język korzyści (Benefit) dopasowany do konkretnego profilu klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Reaguje na typowe obiekcje klientów (w tym obiekcję cenową) przy użyciu poznanego algorytmu odpierania obiekcji oraz wybiera adekwatną technikę domknięcia sprzedaży bezpośredniej.	Uczestnik w scenariuszowej dyskusji z klientem wykazuje postawę opartą na algorytmie: wysłuchanie/akceptacja → argumentacja, radząc sobie skutecznie z obiekcją „w Internecie jest taniej” bez udzielania rabatu.	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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

# PROGRAM SZKOLENIA: Świadoma Sprzedaż

- **Czas trwania:** 24 godziny
- **Forma świadczenia usługi:** zdalna
- **Grupa docelowa:** Osoby początkujące w sprzedaży bezpośredniej i stacjonarnej (np. doradcy klienta w salonach, handlowcy terenowi, sprzedawcy w punktach obsługi).
- **Cel główny szkolenia:** Wyposażenie uczestników w fundamentalną wiedzę oraz praktyczne umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta i skutecznej sprzedaży stacjonarnej, opartej na relacjach, etyce i języku korzyści.

## MODUŁ 1: Psychologia spotkania i typy osobowości w sprzedaży stacjonarnej

- **Część teoretyczna:**
  - Pierwsze wrażenie w kontakcie bezpośrednim – psychologiczne aspekty i rola mowy ciała (postawa, kontakt wzrokowy, uścisk dłoni, dystans społeczny).
  - Kluczowe różnice między sprzedażą stacjonarną a e-commerce (waga natychmiastowej relacji, rola otoczenia i ekspozycji).
  - Wprowadzenie do typologii osobowości klientów (np. model DISC lub podział na klienta analitycznego, relacyjnego, dominującego i emocjonalnego) – jak szybko zidentyfikować typ klienta wchodzącego do punktu sprzedaży.
- **Część praktyczna (Warsztat):**
  - Ćwiczenie symulacyjne: „Pierwsze 30 sekund” – autoprezentacja i przełamywanie lodów w kontakcie bezpośrednim.
  - Analiza case study: Rozpoznawanie typów osobowości na podstawie krótkich scenek rodzajowych, sposobu mówienia i zachowania klienta w przestrzeni handlowej.

## MODUŁ 2: Komunikacja interpersonalna i kierunkowe zadawanie pytań

- **Część teoretyczna:**
  - Model komunikacji (nadawca – komunikat – odbiorca) i bariery komunikacyjne w hałaśliwym lub dynamicznym środowisku stacjonarnym.
  - Narzędzia budowania relacji: dopasowanie (odzwierciedlenie), ton głosu i tempo wypowiedzi.
  - Lejek sprzedażowy w rozmowie: przechodzenie od pytań ogólnych do szczegółowych.
  - Technika kierunkowego zadawania pytań – jak za pomocą pytań otwartych, zamkniętych i naprowadzających kierować uwagę klienta i precyzyjnie badać jego realne potrzeby.
- **Część praktyczna (Warsztat):**
  - Trening konstrukcji pytań: Przekształcanie pytań zamkniętych („Czy chce Pan buty?”) w pytania otwarte i kierunkowe („Do jakich aktywności najczęściej będzie Pan wykorzystywał to obuwie?”).
  - Gra szkoleniowa: „Detektyw potrzeb” – odkrywanie ukrytych motywów zakupowych partnera w parze przy użyciu wyłącznie pytań kierunkowych.

## MODUŁ 3: Aktywne słuchanie jako fundament zaufania

- **Część teoretyczna:**
  - Czym różni się słyszenie od słuchania – psychologia uwagi w sprzedaży bezpośredniej.
  - Filary aktywnego słuchania: parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlanie emocji oraz potakiwanie i dowody uwagi.
  - Jak notować i zapamiętywać kluczowe informacje przekazywane przez klienta „w locie” podczas rozmowy na żywo.
- **Część praktyczna (Warsztat):**
  - Ćwiczenie: „Test parafrazy” – reagowanie na skomplikowane lub chaotyczne wypowiedzi klientów w celu uporządkowania rozmowy.
  - Symulacje „Klient-Sprzedawca”: Trening wychwytywania tzw. słów-kluczy, które determinują późniejszy sukces sprzedażowy.

## MODUŁ 4: Formy wpływów i budowanie autorytetu sprzedawcy

- **Część teoretyczna:**
  - Etyczne wywieranie wpływu w sprzedaży bezpośredniej (w oparciu o reguły Cialdiniego dostosowane do standardów BUR – m.in. reguła wzajemności, autorytetu, niedostępności, dowodu społecznego).
  - Efekt zakotwiczenia ceny i prezentacji naprzemiennej (cross-selling i up-selling w warunkach stacjonarnych).
  - Rola sprzedawcy jako eksperta i doradcy, a nie agresywnego „wciskacza” produktów.
- **Część praktyczna (Warsztat):**
  - Tworzenie scenariuszy: Zastosowanie reguły autorytetu i społecznego dowodu słuszności w codziennych argumentach sprzedażowych („Wielu klientów, którzy szukali rozwiązania tego problemu, wybierało właśnie...”).

## MODUŁ 5: Język korzyści (Model F-A-B)

- **Część teoretyczna:**
  - Czym jest cecha, zaleta oraz korzyść produktu/usługi (Cecha – Zaleta – Korzyść / Feature – Advantage – Benefit).
  - Mapowanie cech fizycznych produktu stacjonarnego na realne, emocjonalne i funkcjonalne korzyści dla konkretnego typu osobowości klienta.
  - Słowa mocy i zwroty, których należy unikać w profesjonalnej prezentacji oferty bezpośredniej.
- **Część praktyczna (Warsztat):**
  - Warsztat kreatywny: Rozpisanie wybranego produktu z portfolio na czynniki pierwsze i stworzenie „Matrycy Korzyści” dla różnych profili klientów.
  - Scenki sprzedażowe: Prezentowanie tego samego produktu dwóm skrajnie różnym klientom przy użyciu spersonalizowanego języka korzyści.

## MODUŁ 6: Radzenie sobie z obiekcjami klientów

- **Część teoretyczna:**
  - Natura obiekcji – dlaczego klient zgłasza wątpliwości (obiekcje pozorne vs. obiekcje realne).
  - Algorytm reagowania na obiekcje
  - Najczęstsze obiekcje w sprzedaży stacjonarnej: „Za drogo”, „Muszę się zastanowić”, „W Internecie jest taniej” – gotowe strategie reakcji.
- **Część praktyczna (Warsztat):**
  - Sparringi obiekcji: Ćwiczenie dynamiczne, w którym uczestnicy losują najtrudniejsze obiekcje i muszą natychmiast odpowiedzieć strukturą opartą na poznanym algorytmie.
  - Trening radzenia sobie z obiekcją cenową bez natychmiastowego dawania rabatu.

## MODUŁ 7: Domykanie sprzedaży i pozyskiwanie rekomendacji

- **Część teoretyczna:**
  - Sygnały zakupu wysyłane przez klienta w kontakcie bezpośrednim (zmiana tonu głosu, głębsze zainteresowanie detalem, pytania o dostępność/gwarancję).
  - Techniki domykania sprzedaży (domykanie alternatywne, domykanie na podstawie założenia, technika „ostatniej szansy”).
  - Standardy obsługi przy kasie/ladzie – budowanie lojalności na koniec spotkania.
  - Kiedy i jak profesjonalnie prosić o rekomendacje (polecenia) w sprzedaży stacjonarnej.
- **Część praktyczna (Warsztat):**
  - Symulacja pełnego procesu: Od powitania, przez badanie potrzeb, prezentację językiem korzyści, zbijanie obiekcji, aż po domknięcie i poproszenie o rekomendację.

Moduł 8 - walidacja Ewaluacja końcowa (feedback od trenera i grupy).

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 17

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 17</b> MODUŁ 1: Psychologia spotkania i typy osobowości w sprzedaży stacjonarnej	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	27-08-2026	08:30	10:00	01:30
<b>2 z 17</b> -	Przerwa	-	27-08-2026	10:00	10:30	00:30
<b>3 z 17</b> MODUŁ 1: Psychologia spotkania i typy osobowości w sprzedaży stacjonarnej	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	27-08-2026	10:30	13:00	02:30
<b>4 z 17</b> MODUŁ 2: Komunikacja interpersonalna i kierunkowe zadawanie pytań	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	28-08-2026	08:30	10:00	01:30
<b>5 z 17</b> -	Przerwa	-	28-08-2026	10:00	10:30	00:30
<b>6 z 17</b> MODUŁ 2: Komunikacja interpersonalna i kierunkowe zadawanie pytań	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	28-08-2026	10:30	13:00	02:30
<b>7 z 17</b> MODUŁ 3: Aktywne słuchanie jako fundament zaufania	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	29-08-2026	08:00	10:00	02:00
<b>8 z 17</b> -	Przerwa	-	29-08-2026	10:00	10:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 17 MODUŁ 3: Aktywne słuchanie jako fundament zaufania	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	29-08-2026	10:30	12:30	02:00
10 z 17 MODUŁ 4: Formy wpływów i budowanie autorytetu sprzedawcy i MODUŁ 5: Język korzyści (Model F-A-B)	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	02-09-2026	08:00	10:00	02:00
11 z 17 -	Przerwa	-	02-09-2026	10:00	10:30	00:30
12 z 17 MODUŁ 4: Formy wpływów i budowanie autorytetu sprzedawcy i MODUŁ 5: Język korzyści (Model F-A-B)	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	02-09-2026	10:30	12:30	02:00
13 z 17 MODUŁ 6: Radzenie sobie z obiekcjami klientów MODUŁ 7: Domykanie sprzedaży i pozyskiwanie rekomendacji	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	03-09-2026	08:00	10:00	02:00
14 z 17 -	Przerwa	-	03-09-2026	10:00	10:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>15 z 17</b> MODUŁ 6: Radzenie sobie z obiekcjami klientów MODUŁ 7: Domykanie sprzedaży i pozyskiwanie rekomendacji	Zajęcia	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	03-09-2026	10:30	12:00	01:30
<b>16 z 17</b> -	Przerwa	-	03-09-2026	12:00	12:30	00:30
<b>17 z 17</b> -	Walidacja	ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK	03-09-2026	12:30	14:00	01:30

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	19:30
w tym suma godzin walidacji	01:30
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	28:00

## Cennik

### Cennik

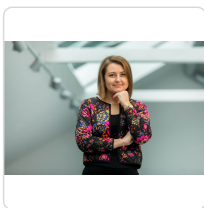
Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	4 600,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	4 600,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	191,67 PLN

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	24:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK

Specjalistka z blisko 20-letnim doświadczeniem w pozyskiwaniu środków pozabudżetowych, zarządzaniu projektami unijnymi oraz koordynacji inicjatyw edukacyjnych i społecznych. Absolwentka Zarządzania i Marketingu na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu, a także studiów podyplomowych z Organizacji i Zarządzania Oświatą oraz Przygotowania Pedagogicznego.

W latach 2013–2023 pełniła funkcję dyrektora ds. programowych i edukacji, koordynatora OWES, doradca biznesowy, doradca i specjalista różnych programów UE (RPO, POKL, PROW, EFS, EFS+, EFRR). W ostatnich pięciu latach realizowała i nadzorowała liczne projekty unijne jako koordynator, doradca i wykonawca usług rozwojowych, współpracując z firmami, instytucjami i organizacjami pozarządowymi.

Doświadczenie jako trener od 2021r.:

- realizowała ponad 100 godzin szkoleń z zakresu obsługi BUR
- 200h z marketingu internetowego, promocji w social media i technik sprzedażowych
- 350 godzin : szkolenia z pozyskiwania funduszy UE i zarządzania projektami UE
- zarządzanie przedsiębiorstwem, mentoring biznesowy, zarządzanie zespołem -60h

Od 2018 roku prowadzi własną firmę , obsługując przedsiębiorców w obszarze funduszy UE. W swojej pracy wykorzystuje nowoczesne narzędzia cyfrowe, w tym elementy sztucznej inteligencji, wspierające tworzenie treści, analizę danych i optymalizację procesów. Ukończyła także kurs „Technologie z misją w zarządzaniu organizacją”, rozwijający kompetencje w zakresie nowych technologii

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypty szkoleniowe. Certyfikat i zaświadczenie po szkoleniu.

### Warunki uczestnictwa

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”

## Informacje dodatkowe

Uczestnik ma zapewniony swój sprzęt komputerowy na zajęciach zdalnych. Uczestnik powinien zapisać się na usługę na 1 dzień przed terminem jej rozpoczęcia, w przypadku usług zdalnych co najmniej 2 dni przed. Obecność każdego uczestnika - wymagane 80% obecności. Uczestnik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, na utrwalanie jego wizerunku w trakcie realizacji usługi w postaci robienia screenów, a by udokumentować jego udział w usłudze - warunek konieczny do rozliczenia usługi Dostawca usługi zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027. Z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. pogodowych lub losowych) harmonogram szkolenia może zostać nieznacznie zmieniony. Wszystkie informacje dostępne są u Dostawcy Usług i zostaną przekazane Operatorowi.

## Warunki techniczne

Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem platformy do wideokonferencji Zoom. Wymagania techniczne po stronie uczestnika: 1. Sprzęt komputerowy komputer stacjonarny lub laptop (rekomendowane), dopuszczalne jest korzystanie z tabletu; korzystanie z telefonu nie jest zalecane ze względu na zakres funkcjonalności. 2. Połączenie z Internetem stabilne łącznie internetowe umożliwiające płynną transmisję audio i wideo w czasie rzeczywistym. 3. Oprogramowanie i środowisko systemowe dostęp do platformy Zoom poprzez: aktualną wersję aplikacji Zoom lub aktualną wersję przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox, Edge, Safari), system operacyjny umożliwiający prawidłowe działanie aplikacji lub przeglądarki internetowej. 4. Wyposażenie audio-wideo sprawny mikrofon, głośniki lub słuchawki, kamera internetowa (zalecana w celu zapewnienia interakcji oraz aktywnego udziału w zajęciach). 5. Kompetencje cyfrowe uczestnika podstawowa umiejętność obsługi komputera, umiejętność korzystania z platformy Zoom (logowanie się do spotkania, obsługa mikrofonu i kamery, korzystanie z czatu). Wsparcie techniczne ze strony Dostawcy Usług: Dostawca Usług: zapewnia wsparcie techniczne w zakresie korzystania z platformy Zoom, umożliwia uczestnikom próbne logowanie się do platformy Zoom przed rozpoczęciem szkolenia, oferuje możliwość udziału w spotkaniu testowym, mającym na celu sprawdzenie poprawności działania sprzętu, połączenia internetowego oraz oprogramowania

## Kontakt



**ELŻBIETA MAZUR-TACKOWIAK**

**E-mail** [egesta.mazur.elzbieta@gmail.com](mailto:egesta.mazur.elzbieta@gmail.com)

**Telefon** (+48) 668 335 986