



Spatium
Development Group
Sp. z o.o.

★★★★★ 4,9 / 5
6 787 ocen

Sprzedaż i zarządzanie stresem w kontakcie z klientem - szkolenie

Numer usługi 2026/07/22/43841/3702932

📍 Wrocław
🏢 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 16:00 h
📅 28.10.2026 do 29.10.2026

3 936,00 PLN brutto
3 200,00 PLN netto
246,00 PLN brutto/h
200,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

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	27-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
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 obiekcje klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- dobiera styl komunikacji do opisanego typu klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje mechanizmy powstawania stresu oraz jego wpływ na skuteczność sprzedaży	- wskazuje objawy stresu w sytuacji presji sprzedażowej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	- 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
	- rozpoznaje metody ograniczania stresu właściwe dla przedstawionej sytuacji sprzedażowej	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

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
- Symulacje rozmów sprzedażowych z trudnym klientem
- Dobór technik komunikacyjnych do różnych typów klientów
- 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
- Wykorzystanie metod regulowania stresu podczas prowadzenia rozmowy handlowej
- Analiza najczęściej popełnianych błędów oraz omówienie dobrych praktyk

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 16 godzin i składa się z części teoretycznej 5 h, części praktycznej 8 h 15 min, walidacji 15 min, przerw 2 h 30 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 od organizatora szkolenia test wiedzy w formie papierowej. Test składa się z pytań zamkniętych zgodnych z przyjętą kafeterią odpowiedzi (jednokrotnego lub wielokrotnego wyboru). Uczestnik wypełnia test samodzielnie po zakończeniu szkolenia. Odpowiedzi są oceniane na podstawie klucza odpowiedzi. Pytania weryfikują osiągnięcie efektów uczenia się zgodnie z przypisanymi kryteriami weryfikacji. Bezpośrednio po zakończeniu walidacji testy są sprawdzane, a wyniki przekazywane uczestnikom. Minimalny próg zaliczenia testu wynosi 80% poprawnych odpowiedzi. Wynik jest dokumentowany i archiwizowany przez organizatora szkolenia.

Szkolenie realizowane jest w formie stacjonarnej, w sali szkoleniowej hotelu Novotel Wrocław Centrum, wyposażonej m.in. w rzutnik i flipchart. Zajęcia prowadzone są z zachowaniem zasad BHP oraz z organizacją przerw zgodną z harmonogramem.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Pre-test. Fundamenty skutecznej sprzedaży	Zajęcia	GRZEGORZ IWAŃCZYK	28-10-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 15 -	Przerwa	-	28-10-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 15 Komunikacja w rozmowie sprzedażowej cz. 1	Zajęcia	GRZEGORZ IWAŃCZYK	28-10-2026	11:15	13:00	01:45
4 z 15 -	Przerwa	-	28-10-2026	13:00	13:45	00:45
5 z 15 Komunikacja w rozmowie sprzedażowej cz. 2	Zajęcia	GRZEGORZ IWAŃCZYK	28-10-2026	13:45	15:30	01:45
6 z 15 -	Przerwa	-	28-10-2026	15:30	15:45	00:15
7 z 15 Komunikacja w rozmowie sprzedażowej cz. 3	Zajęcia	GRZEGORZ IWAŃCZYK	28-10-2026	15:45	17:00	01:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 15 Stres w pracy sprzedawcy cz. 1	Zajęcia	GRZEGORZ IWAŃCZYK	29-10-2026	09:00	11:00	02:00
9 z 15 -	Przerwa	-	29-10-2026	11:00	11:15	00:15
10 z 15 Stres w pracy sprzedawcy cz. 2	Zajęcia	GRZEGORZ IWAŃCZYK	29-10-2026	11:15	13:00	01:45
11 z 15 -	Przerwa	-	29-10-2026	13:00	13:45	00:45
12 z 15 Techniki radzenia sobie ze stresem w sprzedaży cz. 1	Zajęcia	GRZEGORZ IWAŃCZYK	29-10-2026	13:45	15:30	01:45
13 z 15 -	Przerwa	-	29-10-2026	15:30	15:45	00:15
14 z 15 Techniki radzenia sobie ze stresem w sprzedaży cz. 2	Zajęcia	GRZEGORZ IWAŃCZYK	29-10-2026	15:45	16:45	01:00
15 z 15 -	Walidacja	GRZEGORZ IWAŃCZYK	29-10-2026	16:45	17:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:15
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	02:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 936,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

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. Posiada ponad 12-letnie dośw. menedżerskie w zakresie budowania wysoko wydajnych zespołów, prowadzenia projektów obsługowo-sprzedażowych oraz podnoszenia jakości. Od ponad 20 lat wciela się w rolę trenera. Na salach szkoleniowych jako trener spędził już ponad 6000h. 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. Posiada doświadczenie w prowadzeniu co najmniej 160

szkoleń z zakresu komunikacji, sprzedaży i negocjacji zrealizowanych dla pracowników oraz właścicieli przedsiębiorstw z różnych branż w okresie 5 lat poprzedzających dzień rozpoczęcia szkolenia. Email: iwanczyk.grzegorz@gmail.com.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy opracowany przez trenera prowadzącego szkolenie oraz materiały pomocnicze: „Dekalog komunikacji” i „Kim jest rozmówca – DISC”, przekazane uczestnikom w formie papierowej.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest ukończenie 18. roku życia.

Informacje dodatkowe

- Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w 100% czasu trwania usługi rozwojowej.
- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie.
- W przypadku uczestników, których udział w usłudze jest finansowany w co najmniej 70% ze środków publicznych, usługa korzysta ze zwolnienia z podatku 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.
- 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. z 2024 r. poz. 1411) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021–2027”. W przypadku występowania szczególnych potrzeb związanych z udziałem w usłudze rozwojowej prosimy o wcześniejszy kontakt z Organizatorem pod numerem telefonu: 733 250 350 lub adresem e-mail: szkolenia@spatiumdg.pl

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