



„NASTAWIENI NA ROZWÓJ – kompleksowy program rozwoju kwalifikacji i kompetencji osób dorosłych”, nr umowy o dofinansowanie projektu nr FERS.01.05-IP.08-0537/23-00. Projekt jest współfinansowany w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 (FERS).

Program i zakres szkolenia

Temat szkolenia: „Efektywna sprzedaż i obsługa klienta”

Wymiar czasowy szkolenia: 16 godzin

Lp.	Kategoria	Opis kategorii	
1.	Cele szkolenia	<ol style="list-style-type: none"> Nabywanie kompleksowej wiedzy oraz praktycznych umiejętności z zakresu efektywnej sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta. Rozwinięcie umiejętności budowania długofalowych relacji z klientami, opartych na zaufaniu, efektywnej komunikacji i wysokich standardach obsługi. Wykształcenie umiejętności diagnozowania potrzeb klienta, prowadzenia rozmów sprzedażowych w oparciu o język korzyści oraz skutecznego domykania procesów sprzedażowych. Nabywanie kompetencji w zakresie reagowania na obiekcje klientów oraz neutralizacji trudnych sytuacji w procesie sprzedaży i obsługi klienta. 	
2.	Opis odbiorców i interesariuszy	Szkolenie skierowane jest do szerokiej grupy odbiorców: menedżerów sprzedaży, doradców klienta, pracowników biur obsługi (BOK) oraz wszystkich osób mających bezpośredni kontakt z interesariuszem. Dotyczy to zarówno sektorów komercyjnych (handel, usługi), jak i jednostek administracji publicznej, gdzie standard obsługi wpływa na zaufanie społeczne. Interesariuszami są firmy prywatne dążące do zwiększenia przychodów oraz instytucje publiczne stawiające na profesjonalizację kadr. Szkolenie pozwala na optymalizację procesów komunikacyjnych i poprawę efektywności pracy zespołów front-office.	
3.	Metody szkolenia	Wykład konwersatoryjny z elementami prezentacji multimedialnej, warsztaty praktyczne oparte na pracy w grupach, analiza studiów przypadków (case studies) z różnych branż. Trening umiejętności poprzez odgrywanie ról w symulowanych scenkach sprzedażowych, dyskusja moderowana oraz wymiana doświadczeń uczestników.	
4.	Program szkolenia	Tematy zajęć	Ilość godzin
		1. Wprowadzenie do efektywnej sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta	2
		2. Standardy profesjonalnej obsługi klienta i budowanie relacji z klientem	2
		3. Diagnozowanie potrzeb klienta i komunikacja sprzedażowa	2
		4. Perswazja i wywieranie wpływu w komunikacji, język korzyści	2



„NASTAWIENI NA ROZWÓJ – kompleksowy program rozwoju kwalifikacji i kompetencji osób dorosłych”, nr umowy o dofinansowanie projektu nr FERS.01.05-IP.08-0537/23-00. Projekt jest współfinansowany w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 (FERS).

		5. Neutralizacja obiekcji i zarządzanie konfliktem	2
		6. Finalizacja sprzedaży i domykanie procesów	2
		7. Warsztaty praktyczne: Symulacje sprzedażowe - odgrywanie ról i trening radzenia sobie z oporem klienta.	3
		8. Podsumowanie i ewaluacja kompetencji - analiza wyników warsztatów.	1
5.	Zasoby edukacyjne	Sala szkoleniowa z dostępem dla osób z niepełnosprawnościami, możliwość organizacji przerw regeneracyjnych, skorzystania z sanitariatów, dostęp do projektora	
6.	Materiały szkoleniowe	Notatnik, teczka, długopis, pendrive, tablice do pisania.	
7.	Efekty uczenia się		
7.1.	Absolwent kursu w zakresie wiedzy:	<p>W1: Zna i rozumie istotę efektywnej sprzedaży oraz rolę profesjonalnej obsługi klienta w budowaniu pozytywnych doświadczeń klienta i wyników organizacji.</p> <p>W2: Zna i rozumie zasady standardów obsługi klienta oraz znaczenie relacji, zaufania i etykiety w kontakcie z klientem.</p> <p>W3: Zna i rozumie etapy rozmowy sprzedażowej, w tym zasady diagnozowania potrzeb klienta, stosowania języka korzyści, reagowania na obiekcje oraz finalizacji sprzedaży.</p>	
7.2.	Absolwent kursu w zakresie umiejętności:	<p>U1: Potrafi prowadzić rozmowę sprzedażową w sposób uporządkowany i świadomy, diagnozując potrzeby klienta oraz dostosowując komunikację do sytuacji i rozmówcy.</p> <p>U2: Potrafi stosować język korzyści, elementy perswazji i wywierania wpływu w komunikacji z klientem w sposób etyczny i profesjonalny.</p> <p>U3: Potrafi reagować na obiekcje, opór i sytuacje konfliktowe w kontakcie z klientem oraz skutecznie domykać proces sprzedaży, zachowując profesjonalizm i spokój.</p>	
7.3	Absolwent kursu w zakresie kompetencji społecznych:	<p>K1: Jest gotów do świadomego kształtowania wysokich standardów obsługi klienta oraz odpowiedzialnego budowania relacji z klientami.</p> <p>K2: Jest gotów do elastycznego dostosowywania swojego stylu komunikacji i zachowania do potrzeb, oczekiwań i postaw klientów, również w sytuacjach wymagających.</p> <p>K3: Jest gotów do refleksji nad własnym stylem pracy z klientem oraz do dalszego rozwijania kompetencji sprzedażowych i komunikacyjnych.</p>	
7.4	Metody i kryteria weryfikacji:	<p>1. Test wiedzy(początkowy/końcowy)</p> <p>2. Test sprawdzający (egzamin)</p> <p>Kryteria oceniania: Poniżej 60% - brak zaliczenia 60 - 80% - opanowanie wiedzy na poziomie dostatecznym</p>	



„NASTAWIENI NA ROZWÓJ – kompleksowy program rozwoju kwalifikacji i kompetencji osób dorosłych”, nr umowy o dofinansowanie projektu nr FERS.01.05-IP.08-0537/23-00. Projekt jest współfinansowany w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 (FERS).

		81 - 90 % - na poziomie dobrym 91 - 100 % - na poziomie bardzo dobrym 3. Obserwacja podczas udziału w warsztatach i realizacji zadań grupowych
7.5. Matryca weryfikacji efektów uczenia się	Weryfikacja efektów uczenia zrealizowana będzie poprzez test rozpoczynający/kończący szkolenie oraz test sprawdzający. Dodatkowo oceniana będzie aktywności podczas zajęć, realizacja zadań grupowych oraz postawa szkolonych.	
	Test początkowy/ końcowy	Test sprawdzający
	Udział w warsztatach	Obserwacja
	W1	X
	W2	X
	W3	X
	U1	
	U2	
	U3	
	K1	
	K2	
	K3	
8.	Wykaz literatury	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biblia sprzedaży. Wydanie II. Bednarski A., Gliwice: Wydawnictwo Helion, 2016. 2. Legendarna obsługa klienta. Troska jest najważniejsza. Blanchard K., Cuff K., Halsey V., Warszawa: Wydawnictwo MT Biznes, 2016. 3. Fanatyczne poszukiwanie klientów. Blount J., Gliwice: Onepress, 2017. 4. Jak tworzyć doskonałe relacje. Zdobądź zaufanie i wpływaj na ludzi. Carnegie D., Warszawa: Wydawnictwo Studio Emka, 2021. 5. Wywieranie wpływu na ludzi. Psychologia perswazji. Nowe, rozszerzone wydanie. Cialdini R., Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2021. 6. Sprzedawaj jak Challenger. Strategie kontroli komunikacji z klientem. Dixon M., Adamson B., Gliwice: Onepress, 2016. 7. Sprzedaż bez sprzedawania. Psychologia relacji z klientem. Fortuna P., Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2021. 8. Biblia handlowca. Gitomer J., Gliwice: Wydawnictwo Helion, 2005. 9. Inteligencja emocjonalna. Goleman D., Poznań: Wydawnictwo Media Rodzina, 2012.



„NASTAWIENI NA ROZWÓJ – kompleksowy program rozwoju kwalifikacji i kompetencji osób dorosłych”, nr umowy o dofinansowanie projektu nr FERS.01.05-IP.08-0537/23-00. Projekt jest współfinansowany w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 (FERS).

		<p>10. Handlowanie to gra. Haman W., Gut J., Gliwice: Onepress, 2014.</p> <p>11. Etykieta w biznesie. Jarczyński A., Gliwice: Wydawnictwo Helion, 2015.</p> <p>12. 7 najcenniejszych sekretów sprzedaży. Livesay J., Warszawa: Wydawnictwo MT Biznes, 2009.</p>
9.	Scenariusz szkolenia	<p>1. Wprowadzenie do efektywnej sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> • omówienie, czym jest efektywna sprzedaż i jaką rolę odgrywa profesjonalna obsługa klienta w procesie zakupowym, • uświadomienie uczestnikom wpływu postawy, nastawienia i pierwszego kontaktu na decyzje klienta, • identyfikacja najczęstszych błędów w sprzedaży i obsłudze klienta na podstawie doświadczeń uczestników. <p>2. Standardy profesjonalnej obsługi klienta i budowanie relacji z klientem</p> <ul style="list-style-type: none"> • omówienie standardów profesjonalnej obsługi klienta i ich znaczenia dla wizerunku firmy oraz osoby sprzedającej, • analiza zachowań sprzyjających budowaniu zaufania i długofalowych relacji z klientem, • rola etykiety, kultury osobistej i spójnej komunikacji w kontakcie z klientem. <p>3. Diagnozowanie potrzeb klienta i komunikacja sprzedażowa</p> <ul style="list-style-type: none"> • nauka zadawania pytań pozwalających trafnie rozpoznać potrzeby i oczekiwania klienta, • doskonalenie umiejętności aktywnego słuchania i parafrazowania wypowiedzi klienta, • omówienie barier komunikacyjnych i sposobów ich eliminowania w rozmowie sprzedażowej. <p>4. Perswazja i wywieranie wpływu w komunikacji, język korzyści</p> <ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnienie różnicy między perswazją, manipulacją a rzetelnym wywieraniem wpływu, • ćwiczenie formułowania komunikatów sprzedażowych w oparciu o język korzyści, • dopasowywanie sposobu prezentacji oferty do potrzeb i motywacji klienta. <p>5. Neutralizacja obiekcji i zarządzanie konfliktem</p> <ul style="list-style-type: none"> • identyfikacja najczęściej występujących obiekcji klientów oraz ich rzeczywistych przyczyn,



„NASTAWIENI NA ROZWÓJ – kompleksowy program rozwoju kwalifikacji i kompetencji osób dorosłych”, nr umowy o dofinansowanie projektu nr FERS.01.05-IP.08-0537/23-00. Projekt jest współfinansowany w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 (FERS).

		<ul style="list-style-type: none"> • omówienie technik reagowania na obiekcje w sposób spokojny i profesjonalny, • zasady radzenia sobie z napięciem i konfliktem w rozmowie z klientem. <p>6. Finalizacja sprzedaży i domykanie procesów</p> <ul style="list-style-type: none"> • omówienie momentu decyzyjnego klienta i sygnałów gotowości do zakupu, • prezentacja technik domykania sprzedaży dopasowanych do sytuacji i postawy klienta, • reagowanie na odkładanie decyzji („muszę się zastanowić”, „odezwę się później”). <p>7. Warsztaty praktyczne: Symulacje sprzedażowe – odgrywanie ról i trening radzenia sobie z oporem klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> • symulacje rozmów sprzedażowych w realistycznych sytuacjach zawodowych, • ćwiczenie reakcji na opór, wątpliwości i trudne pytania klientów, • omówienie przebiegu ćwiczeń oraz informacja zwrotna wspierająca rozwój kompetencji uczestników. <p>8. Podsumowanie i ewaluacja kompetencji – analiza wyników warsztatów</p> <ul style="list-style-type: none"> • podsumowanie najważniejszych wniosków i umiejętności zdobytych podczas szkolenia, • analiza postępów uczestników na podstawie ćwiczeń i symulacji, • wskazanie możliwości wdrożenia poznanych narzędzi w codziennej pracy z klientem.
10.	Załączniki	<ol style="list-style-type: none"> 1. Test wiedzy dla osób rozpoczynających/kończących szkolenie 2. Test sprawdzający (egzamin)