



# Szkolenie:

## **AKADEMIA HANDLOWCA**

Zaawansowane techniki  
sprzedaży i obsługi klienta  
z elementami negocjacji



**WINNERS**

# Program szkolenia:

**Dzień I: termin 20.05.2026r.**

## **9:00 – 9:15 | Powitanie i Wprowadzenie**

Przedstawienie uczestników i ich oczekiwań wobec szkolenia.

## **9:15 – 10:45 | Zaawansowane techniki sprzedaży i obsługi klienta**

Co wpływa na decyzje zakupowe klientów?

Modele decyzyjne i mechanizmy wpływu

Zrozumienie emocji, potrzeb i motywacji klientów

## **10:45 – 11:00 | Przerwa**

## **11:00 – 12:30 | Komunikacja Sprzedażowa**

Efektywne słuchanie aktywne:

Techniki odzwierciedlania i parafrazowania

Rozpoznawanie ukrytych intencji klientów

Zaawansowane techniki sprzedażowe:

Reguły wpływu społecznego (autorytet, wzajemność, niedostępność)

Personalizacja oferty na poziomie zaawansowanym

## **12:30 – 13:15 | Przerwa obiadowa**

## **13:15 – 14:45 | Zaawansowane Techniki Negocjacyjne i Zamknięcia Sprzedaży**

Negocjacje win-win na poziomie zaawansowanym:

Analiza BATNA (najlepsza alternatywa do negocjowanej umowy)

Radzenie sobie z obiekcjami i oporem klientów

Skuteczne zamknięcie transakcji:

Techniki zamykania sprzedaży (np. metoda alternatywnych wyborów, technika "jeśli-to")

Jak wywoływać poczucie pilności bez presji?

## **14:45 – 15:00 | Przerwa**

## **15:00 – 16:00 | Obsługa Klienta na Mistrzowskim Poziomie**

Budowanie długotrwałych relacji z klientami:

Techniki budowania lojalności klientów

Rozwiązywanie trudnych sytuacji:

Jak radzić sobie z trudnymi klientami na poziomie emocjonalnym i merytorycznym?

Skuteczne strategie rozwiązywania konfliktów



## **Dzień II - termin: 27.05.2026r.**

### **9:00 – 10:45 | Analiza rentowności i optymalizacja procesów sprzedażowych**

Jak zwiększyć wartość sprzedaży bez obniżania marży?

Analiza wskaźników efektywności sprzedaży

### **10:45 – 11:00 | Przerwa**

### **11:00 – 12:30 | Strategie sprzedaży komplementarnej i wiązanej**

Jak skutecznie stosować cross-selling i up-selling?

Tworzenie „łańcucha powiązań” produktów i usług

### **12:30 – 13:15 | Przerwa obiadowa**

### **13:15 – 14:45 | Negocjacje nastawione na wartość**

Jak skutecznie bronić ceny i unikać rabatów?

Taktyki negocjacyjne zwiększające zyski

Przekształcanie trudnych klientów w lojalnych partnerów

### **14:45 – 15:00 | Przerwa**

### **15:00 – 16:00 | Budowanie przewagi konkurencyjnej poprzez profesjonalizm**

Kształtowanie wizerunku eksperta

Jak sprawić, by klient wracał i rekomendował firmę?

Strategie utrzymania długofalowej współpracy z klientem

### **Dlaczego jest to szkolenie?**

Handlowcy i sprzedawcy

Przedstawiciele handlowi

Pracownicy obsługi klienta

Kierownicy i menedżerowie sprzedaży

Właściciele firm zaangażowani w proces sprzedaży



# Poznaj naszych trenerów:

## TRENER: Iza

**Trener biznesu i wykładowca z ponad 15-letnim doświadczeniem w pracy z zespołami międzynarodowymi.** Specjalizuje się w rozwoju kompetencji menedżerskich, komunikacji, zarządzaniu stresem oraz kreatywnym myśleniu w biznesie. Absolwentka **Polsko-Francuskich Studiów Zarządzania (UŁ i Université Jean Moulin Lyon III)** oraz **filologii angielskiej UŁ.** Posiada certyfikat **Trenera Kreatywności** oraz ukończone szkolenie z **Design Thinking.** Od 2019 roku współpracuje z **Akademią Humanistyczno-Ekonomiczną w Łodzi**, prowadząc praktyczne zajęcia i projekty rozwojowe w języku polskim i angielskim. Wcześniej pełniła funkcje menedżerskie w **Infosys Poland, Clariant GBS i Philips**, gdzie odpowiadała za zarządzanie zespołami, szkolenie pracowników i wdrażanie procesów biznesowych. Prowadzi zajęcia w zakresie: **komunikacji, negocjacji, zarządzania emocjami i stresem, kreatywności, zachowań organizacyjnych, kompetencji menedżerskich oraz etyki w biznesie.**

## TRENER: Marta

**Doświadczony trener i doradca biznesu, coach narzędziowy.** Wspierając człowieka i tym samym biznes w rozwoju **wykorzystuje wiedzę i różnorodne metody pracy oparte na psychologii pozytywnej, narzędziach coachingowych, treningu ACT (nurt terapeutyczny akceptacji i zaangażowania), narzędziach z rodziny POINTS OF YOU®, posiada licencję do pracy z metodologią o stylach myślenia i działania FRIS®, techniki FOToterapii.** Jest twórcą autorskich programów, modeli i narzędzi rozwojowych, wspierając ludzi i organizacje. Specjalizuje się w **biznesie, w tematyce radzenia sobie w sytuacjach stanowiących szczególne wyzwanie jak warsztaty i treningi z obszaru budowania kompetencji managerskich, autentyczność w przywództwie, zarządzanie i komunikacja w zmianie, współpraca oparta na wartościach, praktyczne warsztaty komunikacji interpersonalnej, podnoszenie efektywności w środowisku biznesowym.** Ważne miejsce w jej praktyce szkoleniowej zajmują **tematy związane z zarządzaniem stresem, emocjami, dobrostanem psychicznym, wypaleniem zawodowym, odpornością psychiczną.** Projekty szkoleniowe, **wykorzystujące narzędzia fototerapii podlegają stałej superwizji podczas spotkań grupowych i pracy indywidualnej, co oznacza, że pracuje według najwyższych standardów.**



## TRENER: Marcin

**Certyfikowany trener biznesu i coach**, absolwent **Wałbrzyskiej Wyższej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości** oraz **Politechniki Wrocławskiej**, specjalizujący się w **marketingu, zarządzaniu i public relations**. **Ukończył Szkołę Trenerów Biznesu Super-Ego (250 godzin praktycznego przygotowania do pracy trenerskiej)** i kontynuuje rozwój w **Noble Manhattan Coaching**. Od lat tworzy i prowadzi **programy rozwojowe dla sektora bankowego i finansowego**, współpracując z firmami takimi jak **Santander Consumer Bank, PKO S.A., Aegon, Hitachi Data System, IMS Health, Skąpiec.pl** czy **Zespół Uzdrowisk Kłodzkich**. **Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży, obsługi klienta, zarządzania i efektywności osobistej, prowadząc warsztaty dla menedżerów, doradców i zespołów sprzedażowych**. Posiada ponad **4000 godzin szkoleniowych potwierdzonych rekomendacjami**. Doświadczenie zawodowe zdobywał m.in. w **AUTOINTERNET S.A., PTF S.A., MEET MUSIC S.A.** oraz w **Santander Consumer Banku**, gdzie przeszedł kolejne szczeble kariery – **od specjalisty po kierownika zespołu szkoleń i trenera wewnętrznego**. **Doskonale zna tematykę kredytów, ubezpieczeń, inwestycji oraz sprzedaży i obsługi klienta**. Jako trener i mentor **łączy biznesową praktykę z kreatywnością, tworząc warsztaty cenione za energię, interaktywność i świeże podejście do znanych technik szkoleniowych**. W pracy kieruje się zasadą: „**niczego nie oczekuję i wszystkiego się spodziewam**” – stawiając na **uwagę, elastyczność i autentyczny kontakt z uczestnikami**.

## TRENER: Piotr

**Certyfikowany trener biznesu i licencjonowany trener Structogram® Training System**, specjalizujący się w rozwoju kompetencji osobistych, menedżerskich i sprzedażowych. **Konsultant modelu psychometrycznego MTQ48**, badającego odporność psychiczną i wspierającego programy rozwoju efektywności. Posiada **19-letnie doświadczenie w sprzedaży i zarządzaniu zespołami**, zdobyte w **międzynarodowych instytucjach finansowych**, gdzie przez 13 lat pełnił funkcje menedżerskie, **odpowiadając za rekrutację, coaching i rozwój pracowników**. Współpracował z firmami z **branży finansowej, medycznej, produkcyjnej, edukacyjnej, reklamowej i budowlanej**. **Absolwent zarządzania i finansów, wykładowca w Wyższej Szkole Bankowej i Wyższej Szkole Gospodarki**. Prowadzi **szkolenia i projekty rozwojowe w obszarach aktywnej sprzedaży (B2B, B2C), zarządzania zespołami, obsługi klienta oraz zwiększania efektywności osobistej i odporności psychicznej**.



# ORGANIZACJA SZKOLENIA

---

**Termin szkolenia:** 20 i 27 maja 2026r.

**Forma szkolenia:** Szkolenie z praktycznymi ćwiczeniami online w czasie rzeczywistym.

**Czas trwania:** 2 dni - 9:00-16:00

**Koszt szkolenia:** 990 zł za osobę/ 2 dni szkolenia

**PROMOCJA - przy nadesłanym zgłoszeniu do dnia**

**11.05.2026r. cena promocyjna 790 zł / za osobę / za 2 dni szkolenia**

**Szkolenie odbywa się za pomocą aplikacji poprzez link z dostępem do programu, bez konieczności instalacji jakiegokolwiek programu.**

## Zgłoszenie udziału

Aby zgłosić udział w szkoleniu, prosimy o wypełnienie i podpisanie formularza zgłoszeniowego, a następnie przesłanie skanu na adres: [zamowienia@winners-szkolenia.pl](mailto:zamowienia@winners-szkolenia.pl) Na kilka dni przed terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem w celu: przekazania szczegółów organizacyjnych oraz prześlemy zaproszenie z linkiem do szkolenia i fakturę.



Powyższy temat oraz inne szkolenia z naszej oferty **realizujemy również w formie szkoleń zamkniętych**, dopasowanych do potrzeb konkretnej organizacji.

### **Szkolenia mogą odbywać się:**

w **hotelu konferencyjnym, w siedzibie Państwa firmy, lub w innym wybranym miejscu na terenie całego kraju.**

Każde szkolenie jest poprzedzone analizą potrzeb i dostosowaniem programu do branży, poziomu doświadczenia uczestników oraz celów biznesowych Klienta.

### **Przykładowa tematyka szkoleń realizowanych w formie zamkniętej:**

- Profesjonalna sprzedaż i obsługa klienta
- Sprzedaż i obsługa klienta
- Finalizowanie sprzedaży i techniki domykania transakcji
- Pozyskiwanie klientów i budowanie relacji biznesowych
- Negocjacje handlowe w praktyce
- Telemarketing i skuteczna komunikacja telefoniczna
- Reklamacje i praca z trudnym klientem

### **Rozwój menedżerski i przywództwo**

- Skuteczny menedżer i zarządzanie zespołem
- Motywowanie i rozwijanie pracowników
- Delegowanie zadań i egzekwowanie odpowiedzialności
- Komunikacja w zespole i rozwiązywanie konfliktów

### **Kompetencje osobiste i interpersonalne**

- Zarządzanie stresem i emocjami w pracy
- Asertywność i budowanie pewności siebie
- Efektywna komunikacja i wystąpienia publiczne
- Zarządzanie czasem i priorytetami

### **Kontakt w sprawie organizacji szkolenia:**

WINNERS Szkolenia

Anna Wentk

tel. 531 801 806

biuro@winners-szkolenia.pl



# Postaw na wiedzę potwierdzoną certyfikatem!



2011r.

Szkolimy od  
15 lat

21 000

Tyle osób już  
przeszkoliliśmy

120

Średnio tylu  
uczestników szkoli  
się u nas co miesiąc

4,9/5

Średnia ocena  
z ankiet  
uczestników



★★★★★  
"Konkretnie, profesjonalnie, ciekawie. Dziękuję i polecam."  
Magdalena Mężyk, shakewave.pl



★★★★★  
"Profesjonalizm w 100%"  
Kamil Siedzielnik, www.galeriaindeco.pl



★★★★★  
"Szkolenie bardzo fajne. Polecam!"  
Piotr Karpiński, www.m-copy.pl,



★★★★★  
"Warto. Podobało mi się. Polecam :)"  
Paweł Witkowski, www.cutservice.pl



★★★★★  
"Szkolenie spełniło moje oczekiwania w 100%. Gorąco polecam"  
Bartłomiej Nowak, www.marbex.pl



★★★★★  
"Profesjonalne szkolenie. Bardzo dużo wiadomości i miły prowadzący."  
Małgorzata Pisarska, www.wika.pl



★★★★★  
"Miło, fachowo, konkretnie i na temat"  
Dominik Łuszczki, kartony24.eu



★★★★★  
"Szkolenie bardzo ciekawe i przydatne"  
Kamila Kamińska, www.maximulti.pl



*„Szkolenie przeprowadzone w profesjonalny sposób w dobrej atmosferze. Poruszone zostały ważne aspekty z zakresu, który obejmowało szkolenie. Informacje i umiejętności przekazane przez świetną trenerkę z bogatym doświadczeniem przydadzą się każdemu, komu zależy na podniesieniu swoich kwalifikacji zawodowych.”*



Tomas Baltushka  
[www.top-ten.com.pl](http://www.top-ten.com.pl)

*„To było naprawdę szkolenie a nie odczytana prezentacja. Trener poprzez aranżowanie różnego rodzaju scenek pobudzał nasze umysły do kreatywności. Dyskusjom nie było końca, czas minął za szybko.”*



Magdalena Niemiec  
[www.tako-ar.eu](http://www.tako-ar.eu)

*„Dziękuję prowadzącemu szkolenie za zaangażowanie w przekazywaniu wiedzy i indywidualne podejście do uczestników szkolenia.”*



Krzysztof Reliszko  
Export- Import E.M. Dobrzyński

*„Bardzo dziękujemy za przeprowadzone szkolenie. Pan prowadzący świetnie przygotowany z zakresu wiedzy o naszej działalności, sympatyczny i pomocny. Wiele wskazówek na pewno wykorzystamy w naszej pracy.”*



Małgorzata Mendalka  
[www.transserwis.pl](http://www.transserwis.pl)

*„Szkolenie dające dobry fundament do opracowania własnej strategii sprzedaży. Wiele praktycznych informacji, bez zbędnego owijania w bawełnę.”*



Robert Rembiasz  
[www.restal-stg.pl](http://www.restal-stg.pl)

*„Bardzo profesjonalnie przeprowadzone szkolenie, merytorycznie i praktycznie poruszone aspekty umiejętności sprzedażowych. Bardzo miła atmosfera, świetna Trenerka, przyjazne miejsce.*



*Polecam.”*  
Angelika Jagielska  
[www.ckis.tczew.pl](http://www.ckis.tczew.pl)

*„Chcemy podziękować za fachowe, kompetentne i skuteczne szkolenie oraz potwierdzamy doskonałą komunikatywność i duże doświadczenie.”*



Pracownicy Sternal International  
[www.sternal.com.pl](http://www.sternal.com.pl)



# Firmy, które wyznaczają standardy, wybrały nas – Ty też możesz!



# Referencje

Nasze szkoleniasąwysokocenianeprzezuczestników i działą HR.  
Przedstawiamy wybranereferencje,którepotwierdzają jakośc naszej pracy,  
więcej znajdziesznanaaszejstroniewwww.winners-szkolenia.pl

**SHERATON**  
Sopot, 06 marca 2013 r.

**LIST POLECAJĄCY**

Z firmą szkoleniową WINNERS reprezentowaną przez panią Annę Kaczmarek, podjęliśmy współpracę w 2011 roku. Od tamtej pory do dn. 06 marca 2013 r. został zrealizowany dla naszej firmy szereg szkoleń wewnętrznych o tematyce:

1. Narzędzia doskonalenia systemów zarządzania i rozwiązywania konfliktów dla kadry kierowniczej.
2. Trudny klient.
3. Up – selling i sprzedaż produktów i usług kosmetycznych.
4. Profesjonalne techniki sprzedaży.

W czasie zajęć przeprowadzone zostały liczne ćwiczenia, quizy, testy, gry dotyczące komunikacji, rozwiązywania problemów, aktywnego słuchania, delegowania, inicjowania kontaktów z Klientem, zachowań asertywnych, a także, co było dla nas bardzo istotne, ćwiczenia symulacyjne dotyczące sytuacji z praktyki zawodowej uczestników.

Programy szkoleń oraz metody ich realizacji spotkały się z dużym uznaniem wszystkich uczestników, którzy podkreślali profesjonalizm, kompetencje prowadzącego oraz bardzo dobrą atmosferę panującą podczas zajęć. Nabyte praktyczne umiejętności będą z pewnością przydatne w dalszej pracy zawodowej.

W naszej opinii pan Maciej Podraska, trener prowadzący zajęcia, doskonale wywiązywał się z powierzonego zadania realizując program z pełnym zaangażowaniem, profesjonalizmem i doskonałym wyczuciem potrzeb uczestników. Znakomicie dostosowywał sposób oraz tematykę prowadzonych zajęć do charakteru szkolonej grupy.

Przeprowadzone szkolenia spełniły nasze oczekiwania i zostały wysoko ocenione przez kadry, dlatego bez wahania polecamy firmę WINNERS jako profesjonalnego i solidnego partnera.

Z poważaniem  
Maciej Podraska  
Dyrektor Oddziału

EMERATION SOPOT HOTEL  
CONVENTION CENTER & SPA  
ul. Powstańców Warszawy 10, 81-113 Sopot, Poczta 81-113  
Tel. +48 58 747 1000  
Fax +48 58 747 1000  
www.emeration.com

**Toyota Marki Władysław Cytan**  
Oddział Żerań  
ul. Jagiellońska 34  
03-303 Warszawa  
T 522 540 7000 F 522 540 7001 www.toyota.com.pl

**TOYOTA**

Warszawa, 30.06.2011

**Referencje**

W miesiącach kwiecień – maj 2011. firma Winners reprezentowana przez Panią Annę Kaczmarek przeprowadziła cykl indywidualnych coachingów dla pracowników firmy Toyota Żerań w zakresie „Skutecznej sprzedaży przez telefon”.

Trening przeprowadzono bardzo starannie, a czas zajęć maksymalnie wykorzystano do przekazania informacji. Elementem szkolenia zaskakującym na podwójnie, było stworzenie strategii odpowiedniej do przeprowadzenia dużej liczby ćwiczeń praktycznych. Profesjonalne przygotowanie, innowacyjne metody nauczania i imponujące doświadczenie prowadzącego sprawiły, że zdobyta wiedza uczestnicy zaczęły wykorzystywać w swojej pracy zawodowej zaraz po ukończeniu szkolenia. Było to możliwe dzięki umiejętnemu połączeniu zagadnień teoretycznych z ćwiczeniami praktycznymi. Osoba prowadząca wykazała się bardzo dobrą znajomością tematu, zaznaczając najważniejsze aspekty tego procesu.

Szkolenie przeprowadzone było zgodnie z potrzebami Przedsiębiorstwa, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych potrzeb osób szkolonych, pozwalając na szybkie i dokładne zdobycie umiejętności niezbędnych do codziennej pracy zawodowej.

Brząc pod uwagę sposób, formę oraz profesjonalizm przeprowadzonych coachingów, możemy polecić firmę WINNERS jako solidnego i rzetelnego wykonawcę. Winners to gwarancja prowadzenia szkoleń przez instruktorów o dużej wiedzy i bardzo dobrym przygotowaniu merytorycznym. Dlatego też polecamy firmę Winners – jako profesjonalnego partnera w rozwoju wiedzy, i kompetencji Państwa pracowników, firmom które chcą inwestować w rozwój swoich pracowników.

Dyrektor ASD Żerań  
Cezary Cachel

**TOYOTA MARKI**  
Władysław Cytan, Sąd Gospodarczy  
ul. Jagiellońska 34, 03-303 Warszawa  
T 522 540 7000 F 522 540 7001  
www.toyota.com.pl

**ingżycie.pl** **ING**

Firma szkoleniowa Winners z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Bartosza Głowackiego 8/35 przeprowadziła dla przedstawicieli firmy ING Usługi Finansowe szkolenie z zakresu:  
**Skuteczne Techniki Sprzedaży**

Szkolenie zostało bardzo dobrze ocenione przez uczestników.

Zostało przeprowadzone w sposób profesjonalny, rzetelny z wykorzystaniem różnorodnych narzędzi szkoleniowych.

Bardzo atrakcyjna dla uczestników forma warsztatów, pozwoliła lepiej poznać i utrwalić nowo poznane techniki zamykania sprzedaży, budowania relacji i segmentacji klientów.

Sposób prowadzenia szkolenia oraz serdeczna atmosfera podczas zajęć i warsztatów, przyczyniła się do czynnego przyswajania wiedzy po przez dużą aktywność uczestników w różnego rodzaju zadaniach i warsztatach.

Kadra trenerska bardzo dobrze przygotowana do łączenia wiedzy teoretycznej z ćwiczeniami praktycznymi, w których chętnie uczestnicy brali udział.

Doskonale przygotowane materiały szkoleniowe nie tylko ułatwiają uczestnictwo w zajęciach ale są doskonałym kompendium wiedzy do dalszego wykorzystania w pracy.

Wysoko oceniła szkolenie również uczestnicząca w nim kadra menedżerska.

Jesteśmy bardzo zadowolone z przeprowadzonego przez firmę Winners szkolenia i na pewno będziemy tę współpracę kontynuować.

Z wyrazami podziękowania i szacunku,  
Alicja Pahl  
Dyrektor Oddziału

ING USŁUGI FINANSOWE S.A.  
61-823 Poznań, ul. Piekary 7  
tel. (61) 859 91 00, fax (61) 859 91 05

ING Tworzywo Ubezpieczeń Na Życie S.A.  
ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa  
F +48 (22) 5200000 F +48 (22) 5221111

Sąd Rejestrowy dla P.M. Warszawa, XII Wydział Gospodarczy KRS  
KRS 000023443, NIP: 527-03-60-574  
Krajowa Izba Sądowa – ul. Piłsudskiego 100, Warszawa

**polwell** *Twój partner w codziennej pracy*

**Fale Loko Koki**

Szczecin, 3.03.2015r.

**Referencje**

W dniu 03.03.2015 roku Firma Winners Anna Kaczmarek z Bydgoszczy przeprowadziła szkolenie „Techniki skutecznej sprzedaży telefonicznej”, w którym brało udział czterech pracowników naszej firmy.

Szkolenie zostało przeprowadzone profesjonalnie i bez najmniejszych zakłóceń. Trener wykazał się fachowym podejściem do osób odbywających szkolenie, a uczestnicy zostali wyposażeni w obszernie materiały dydaktyczne.

Z przyjemnością w przyszłości skorzystamy ze szkoleń organizowanych przez firmę Winners.

Z poważaniem,  
Wojciech Bukowski  
właściciel

**polwell** PROJEKTOWANIE  
KONWULSIONE  
Wojciech Bukowski  
71-073 Szczecin, ul. Na Białej 11  
tel. +48 91 812 75 57, fax +48 91 484 25 02  
e-mail: biuro@polwell.pl  
www.polwell.pl

**grupa polwell**  
Kierunek Rozwoju Przemysłu

kernath **stc** **montibelto** **grupa MONER** **stet**



# Zapraszamy do kontaktu

Rozpocznij swój  
rozwój już dziś



**531 801 806**



[biuro@winners-szkolenia.pl](mailto:biuro@winners-szkolenia.pl)



ul. Długa 76, Trzszczyn  
86-011 Wtelno



[www.winners-szkolenia.pl](http://www.winners-szkolenia.pl)

