

## Harmonogram

**Nazwa Beneficjenta:** Centrum Edukacji w Iławie

**Numer projektu:** FEWM.07.07-IP.01-0003/23

**Tytuł projektu:** Pracuj nadal!

**Nazwa szkolenia zawodowego/kursu:** Profesjonalna obsługa klienta z wykorzystaniem technik sprzedażowych

**Nr kursu:** 9/036/2024

**Uczestników:** 9 w tym kobiet: 5, mężczyzn: 4

**Termin realizacji:** 11.04.2024-19.04.2024



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



## 1. Harmonogram

| Data realizacji | Godziny realizacji zajęć od-do | Temat zajęć                                                                        | Wykładowca          | Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu) |
|-----------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 11.04.2024      | 08:00-08:45                    | Rozpoczęcie kursu. Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać ?.         | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 08:45-09:30                    | Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży                       | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 09:30-10:15                    | Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.                                  | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 10:15-10:25                    | PRZERWA                                                                            |                     |                                                                           |
|                 | 10:25-11:10                    | Standard II. Elastyczność wypowiedzi.                                              | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 11:10-11:55                    | Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.                                       | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 11:55-12:40                    | Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem                              | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 12:40-12:50                    | PRZERWA                                                                            |                     |                                                                           |
|                 | 12:50-13:35                    | Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.                                         | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
| 16.04.2024      | 13:35-14:20                    | Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.            | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 08:00-08:45                    | Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.            | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 08:45-10:15                    | Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.                      | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 10:15-10:25                    | PRZERWA                                                                            |                     |                                                                           |
|                 | 10:25-12:40                    | Przygotowanie prezentacji.                                                         | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 12:40-12:50                    | PRZERWA                                                                            |                     |                                                                           |
|                 | 12:50-13:35                    | Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia. | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
| 17.04.2024      | 13:35-14:20                    | Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.                    | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 08:00-08:45                    | Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.                    | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |
|                 | 08:45-09:30                    | Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.                | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A                                                   |



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



|            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                         |
|------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|
| 17.04.2024 | 09:30-10:15 | Trening umiejętności zamykania sprzedaży.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 10:15-10:25 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                         |
|            | 10:25-11:10 | Trening umiejętności zamykania sprzedaży.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 11:10-11:55 | Technika „Podliczania plusów i minusów”<br>Technika „Ograniczonego wyboru”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 11:55-12:40 | Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 12:40-12:50 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                         |
|            | 12:50-13:35 | Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 13:35-14:20 | Cykl sprzedaży<br>Arkusz samoobserwacji<br>Wskaźniki sprzedaży                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
| 18.04.2024 | 08:00-08:45 | Cykl sprzedaży<br>Arkusz samoobserwacji<br>Wskaźniki sprzedaży                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 08:45-10:15 | Łodolamcze”, czyli jak zacząć rozmowę<br>„Odsłonięcie pomnika”, czyli jak zaprezentować firmę                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 10:15-10:25 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                         |
|            | 10:25-12:40 | Technika dramatyzowania problemu<br>Technika „Niebo a ziemia”<br>Technika „Policz, ile kosztuje nieposiadanie”                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 12:40-12:50 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                         |
|            | 12:50-14:20 | Przygotowanie prezentacji handlowej<br>Prezentacja multisensoryczna<br>Technika „Opowiedz historię do swego produktu”                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
| 19.04.2024 | 08:00-10:15 | Technika „Odbicia lustrzanego”, czyli jak zmienić negatywny model myślenia<br>„Słownik transformacji”, czyli jak zmienić negatywny model myślenia<br>Technika „D-E-S-K-A”, czyli jak zmienić negatywny model myślenia<br>Technika „Odpowiedzi dla ciasnego umysłu”, czyli jak zmienić negatywny model myślenia<br>Dzielenie ceny produktu – technika „Salami”<br>Technika „Jakość za rozsądną cenę” | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 10:15-10:25 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                         |



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



|            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                         |
|------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|
| 19.04.2024 | 10:25-11:10 | Technika „Odbicia lustrzanego”, czyli jak zmienić negatywny model myślenia<br>„Słownik transformacji”, czyli jak zmienić negatywny model myślenia<br>Technika „D-E-S-K-A”, czyli jak zmienić negatywny model myślenia<br>Technika „Odpowiedzi dla ciasnego umysłu”, czyli jak zmienić negatywny model myślenia<br>Dzielenie ceny produktu – technika „Salami”<br>Technika „Jakość za rozsądną cenę” | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 11:10-12:40 | Filary efektywnej sprzedaży                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |
|            | 12:40-12:50 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                         |
|            | 12:50-14:20 | Lojalność klientów<br>Technika „Satysfakcja gwarantowana”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dobrzański Wojciech | 14-200 Iława, Karaś 44A |



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską

