



**FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA EXACT COACHING & BUSINESS**

**TEMAT SZKOLENIA**

# **PSYCHOLOGIA SPRZEDAŻY**

**DECYZJE ZAKUPOWE - EMOCJE KLIENTA - WPŁYW  
I ZAUFANIE**

**MECHANIZMY WYBORU**

## **PSYCHOLOGIA SPRZEDAŻY**

**EXACT COACHING & BUSINESS Ewa Kryszkiewicz**  
FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA, PROJEKTY

Psychologia Biznesu, Mentoring, Warsztaty Rozwoju, Consulting; Biuro: 90-255 Łódź, ul. P.O.W 16, lok. 1/3,

[biuro@exact-cb.com](mailto:biuro@exact-cb.com); <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237

## OPIS PROGRAMU

Program **Psychologia sprzedaży** to praktyczne szkolenie dla zespołów sprzedaży B2B i B2C, które chcą **lepiej rozumieć, jak klienci podejmują decyzje zakupowe**, co wpływa na ich wybory oraz dlaczego racjonalne argumenty często nie wystarczają do finalizacji sprzedaży.

Program koncentruje się na psychologicznych mechanizmach stojących za decyzjami klientów: emocjach, potrzebach, obawach, motywacjach i sposobach postrzegania wartości. Uczestnicy uczą się, jak świadomie prowadzić rozmowy sprzedażowe w oparciu o psychologię decyzji, budować zaufanie oraz wpływać na decyzje klienta **w sposób etyczny, profesjonalny i długofalowy**.

Szkolenie pokazuje, że skuteczna sprzedaż to nie „techniki manipulacji”, lecz **zrozumienie człowieka po drugiej stronie rozmowy**.

### Dla kogo

- Zespoły sprzedaży B2B i B2C
- Handlowcy i doradcy klienta
- Key Account Managerowie
- Pracownicy obsługi klienta
- Liderzy zespołów sprzedażowych

### CELE PROGRAMU

- © Zrozumienie psychologii decyzji zakupowych klientów
- © Rozwój umiejętności wpływu i perswazji w sprzedaży
- © Lepsze dopasowanie komunikacji do potrzeb klienta
- © Budowanie zaufania i relacji sprzedażowych
- © Wzrost skuteczności rozmów i finalizacji sprzedaży

### STRUKTURA PROGRAMU (MODUŁY)

#### MODUŁ 1. Jak klienci podejmują decyzje zakupowe

##### Emocje Racjonalizacja Proces decyzyjny

##### Zakres:

EXACT COACHING & BUSINESS Ewa Kryszkiewicz  
FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA, PROJEKTY

Psychologia Biznesu, Mentoring, Warsztaty Rozwoju, Consulting; Biuro: 90-255 Łódź, ul. P.O.W 16, lok. 1/3,

[biuro@exact-cb.com](mailto:biuro@exact-cb.com); <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237

- Emocje jako punkt wyjścia decyzji zakupowej
  - Racjonalizacja decyzji po fakcie
  - Szybkie vs. Refleksyjne decyzje klientów
  - Rola sprzedawcy w procesie decyzyjnym

**Efekt biznesowy:**

- ✓ Lepsze dopasowanie rozmowy do etapu decyzji klienta

**MODUŁ 2. Potrzeby jawne i ukryte****Motywacje Obawy Oczekiwania****Zakres:**

- Potrzeby deklarowane vs. Rzeczywiste
- Lęk przed stratą, ryzykiem i zmianą
- Pytania pogłębiające i diagnozujące
- Odkrywanie prawdziwych motywów zakupu

**Efekt biznesowy:**

- ✓ Skuteczniejsze badanie potrzeb i trafniejsze oferty

**MODUŁ 3. Zaufanie i wiarygodność w sprzedaży****Autorytet Relacja Bezpieczeństwo****Zakres:**

- Dlaczego klienci kupują od ludzi, nie od firm
- Budowanie wiarygodności sprzedawcy
- Spójność komunikacji i zachowania
- Zaufanie jako fundament sprzedaży długofalowej

**Efekt biznesowy:**

- ✓ Silniejsze relacje i większa lojalność klientów

**MODUŁ 4. Wpływ i perswazja – etyczna sprzedaż****Wpływ Argumenty Decyzje****Zakres:**

- Różnica między wpływem a manipulacją
- Mechanizmy wpływu w sprzedaży

- Argumentowanie wartości zamiast ceny
- Świadome prowadzenie klienta do decyzji

**Efekt biznesowy:**

✓Większa skuteczność rozmów bez presji i nachalności

## MODUŁ 5. Psychologia finalizacji sprzedaży

### Gotowość klienta Obiekcje Decyzja

**Zakres:**

- Sygnały gotowości zakupowej klienta
- Obiekcje jako element procesu decyzyjnego
- Praca z niepewnością i wahaniem klienta
- Finalizacja jako naturalny etap rozmowy

**Efekt biznesowy:**

✓Wyższa konwersja rozmów w sprzedaż

### Jak pracujemy

Program opiera się na **szerokim, praktycznym doświadczeniu**, zdobytym dzięki **wieloletniej współpracy z zespołami sprzedaży** w różnych branżach.

**Pracujemy:**

- Na realnych rozmowach sprzedażowych uczestników,
- Na autentycznych reakcjach i zachowaniach klientów,
- Warsztatowo, praktycznie i rozwojowo.

© Stosujemy **autorskie, sprawdzone narzędzia efektywności**, które wspierają:

© Świadome prowadzenie rozmów sprzedażowych,

© Budowanie relacji i zaufania,

© Etyczny wpływ i perswazję,

© Stabilność wyników sprzedaży.

## METODY PRACY

- Warsztaty interaktywne

- Symulacje rozmów sprzedażowych
  - Analiza realnych przypadków klientów
  - Praca indywidualna i zespołowa
  - Informacja zwrotna i praktyczne rekomendacje

### **KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI (ROI)**

- **Wyższa skuteczność rozmów sprzedażowych**
- **Lepsze zrozumienie klientów i ich potrzeb**
- Wzrost zaufania i jakości relacji
- Większa konwersja sprzedaży
- Bardziej dojrzałe, profesjonalne zespoły sprzedaży

### **Forma i czas trwania**

- Program szkoleniowy: **1 dzień lub 2 dni w programie rozszerzonym**
- Realizacja stacjonarna lub online
- Możliwość włączenia do **Akademii Sprzedaży lub Akademii PREMIUM**
- Opcja warsztatów wdrożeniowych

### **Zapraszamy do udziału**

Jeśli chcesz:

- Lepiej rozumieć decyzje zakupowe klientów,
- Sprzedawać skuteczniej bez presji i manipulacji,
- Budować trwałe relacje i zaufanie

### **Zapraszamy do udziału w programie „Psychologia sprzedaży”.**

Program może być:

- Dostosowany do **B2B / B2C**,
- Połączony z **technikami zamykania i negocjacjami**,
- Włączony jako kluczowy moduł **Akademii Sprzedaży PREMIUM**.

**DOŁĄCZ DO AKADEMII ROZWOJU EXACT COACHING & BUSINESS I PRACUJ NA  
PRAKTYCZNYCH ROZWIĄZANIACH PRZYNOSZĄCYCH REALNE EFEKTY I WYNIKI.**

[biuro@exact-cb.com](mailto:biuro@exact-cb.com); <https://exact-cb.com/>; mobile: +48 792029237

