



**FIRMA SZKOLENIOWO DORADCZA EXACT COACHING & BUSINESS**

**TEMAT SZKOLENIA**

# **ZARZĄDZANIE KONFLIKTAMI I NEGOCJACJE W SPRZEDAŻY**

**MEDIACJE • BATNA • STRATEGIE WIN-WIN •  
TRUDNE ROZMOWY Z KLIENTEM**

## **ZARZĄDZANIE KONFLIKTAMI I NEGOCJACJE W 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 **Zarządzanie konfliktami i negocjacje w sprzedaży** to praktyczna akademie rozwoju dla zespołów sprzedaży i obsługi klienta, które na co dzień funkcjonują w środowisku **sprzecznych interesów, presji cenowej, reklamacji i trudnych relacji z klientami**.

Program koncentruje się na rozwijaniu kompetencji **profesjonalnego reagowania w sytuacjach konfliktowych**, prowadzenia negocjacji opartych na interesach (a nie emocjach) oraz budowania porozumień, które **chronią relację i interes biznesowy firmy**.

Uczestnicy uczą się, jak rozpoznawać źródła konfliktów, prowadzić rozmowy w warunkach napięcia, negocjować warunki współpracy oraz wychodzić z trudnych sytuacji z zachowaniem profesjonalizmu, autorytetu i spokoju.

### DLA KOGO

- Zespoły sprzedaży B2B i B2C
- Key Account Managerowie
- Pracownicy obsługi klienta
- Handlowcy prowadzący negocjacje i rozmowy trudne
- Liderzy zespołów sprzedażowych

### CELE PROGRAMU

- © Rozwój kompetencji radzenia sobie z konfliktami w sprzedaży
- © Profesjonalne prowadzenie negocjacji handlowych
- © Ograniczenie eskalacji sporów i reklamacji
- © Ochrona marży i interesów firmy
- © Budowanie partnerskich, długofalowych relacji z klientami

## STRUKTURA PROGRAMU (MODUŁY)

### MODUŁ 1. KONFLIKT W SPRZEDAŻY – ZROZUMIENIE MECHANIZMÓW

#### Źródła konfliktów - Emocje - Eskalacja

**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**

**Zakres:**

- Czym jest konflikt w relacji handlowej
- Typowe źródła konfliktów z klientami
- Emocje i presja w sprzedaży
- Rola sprzedawcy w eskalacji lub wygaszaniu konfliktu

**Efekt biznesowy:**

✓Mniej niekontrolowanych eskalacji i napięć

## **MODUŁ 2. STYLE REAGOWANIA NA KONFLIKT**

### **Unikanie -Rywalizacja - Kompromis - Współpraca**

**Zakres:**

- Style reagowania na konflikt i ich konsekwencje
- Świadomy wybór strategii w zależności od sytuacji
- Kiedy ustępować, a kiedy bronić stanowiska
- Konflikt jako szansa na wzmocnienie relacji

**Efekt biznesowy:**

✓Większa dojrzałość i skuteczność zespołu sprzedaży

## **MODUŁ 3. MEDIACJE I TRUDNE ROZMOWY Z KLIENTEM**

### **Rozmowy reklamacyjne - Deeskalacja - Odpowiedzialność**

**Zakres:**

- Prowadzenie rozmów z klientem w konflikcie
- Praca z emocjami, złością i frustracją
- Mediacyjna rola sprzedawcy
- Odbudowa zaufania po trudnej sytuacji

**Efekt biznesowy:**

✓szybsze rozwiązywanie sporów i mniejsze straty relacyjne

## **MODUŁ 4. NEGOCJACJE W SPRZEDAŻY**

### **Interesy - Stanowiska - Przygotowanie**

**Zakres:**

- Negocjacje jako element procesu sprzedaży

- Interesy vs. Stanowiska klienta
  - Przygotowanie do negocjacji handlowych
  - Typowe gry i strategie negocjacyjne klientów

**Efekt biznesowy:**

✓Lepsze warunki handlowe i większa pewność negocjacyjna

## **MODUŁ 5. BATNA I STRATEGIE WIN-WIN**

### **Granice - Ustępstwa - Długofalowa relacja**

**Zakres:**

- Czym jest BATNA i dlaczego decyduje o sile negocjacyjnej
- Budowanie alternatyw negocjacyjnych
- Ustępstwa – kiedy i za co
- Negocjacje win-win w relacjach długoterminowych

**Efekt biznesowy:**

✓Ochrona marży i stabilne, partnerskie kontrakty

## **JAK PRACUJEMY**

Program opiera się na **szerokim, praktycznym doświadczeniu**, zdobytym dzięki **wieloletniej współpracy z zespołami sprzedaży i obsługi klienta**, które regularnie mierzą się z konfliktami, reklamacjami i negocjacjami.

**Pracujemy:**

- Na realnych sytuacjach sprzedażowych uczestników
- Na rzeczywistych konfliktach i negocjacjach
- Warsztatowo, praktycznie i wdrożeniowo

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

Deeskalację konfliktów,

Skuteczne negocjacje,

Ochronę relacji i interesów biznesowych,

Stabilność wyników sprzedaży.

## **METODY PRACY**

- Warsztaty interaktywne
- Symulacje konfliktów i negocjacji sprzedażowych
- Analiza przypadków reklamacyjnych
- Praca w parach i zespołach
- Informacja zwrotna i rekomendacje wdrożeniowe

## **KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI (ROI)**

- **Mniej eskalacji i kosztownych konfliktów**
- **Lepsze warunki negocjacyjne i ochrona marży**
- Większa stabilność relacji z klientami
- Wyższy profesjonalizm zespołów sprzedaży
- Szybsze rozwiązywanie sporów i reklamacji

## **Forma i czas trwania**

- Program modułowy: **1–2 dni szkoleniowe**
- Realizacja stacjonarna lub online
- Możliwość włączenia do **Akademii Sprzedaży lub Akademii PREMIUM**
- Opcja warsztatów wdrożeniowych lub coachingu negocjacyjnego

## **Zapraszamy do udziału w warsztatach sprzedażowych.**

Jeśli chcesz:

- Skuteczniej zarządzać konfliktami w sprzedaży,
- Negocjować bez presji i strat relacyjnych,
- Chronić marżę i relacje z klientami

## **Zapraszamy do udziału w programie „Zarządzanie konfliktami i negocjacje w sprzedaży”.**

Program może być:

**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**

- Dostosowany do **B2B / B2C**,
- Rozszerzony o **negocjacje strategiczne**,
- Włączony jako **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

