

# Zaufaj mi, jestem sprzedawcą...

Jak budować wartościowe relacje z klientami?

Marek Waśkiewicz

SANDLER®

# Marek Wańkiewicz

Trener / Konsultant / Sprzedawca

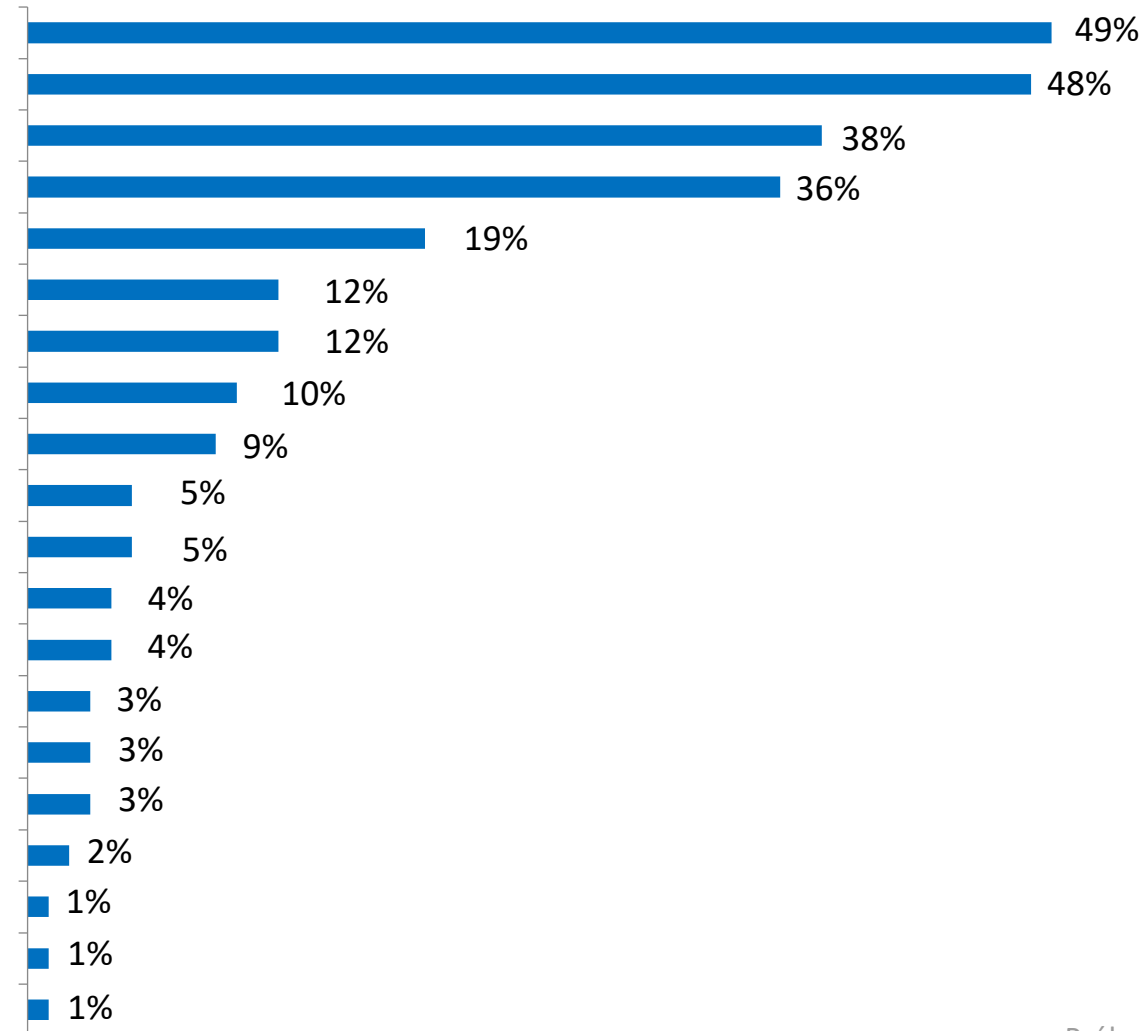
W sprzedaży od 16 lat

Ponad 1 000 dni na sali szkoleniowej

Od 2019 roku w Sandler Training

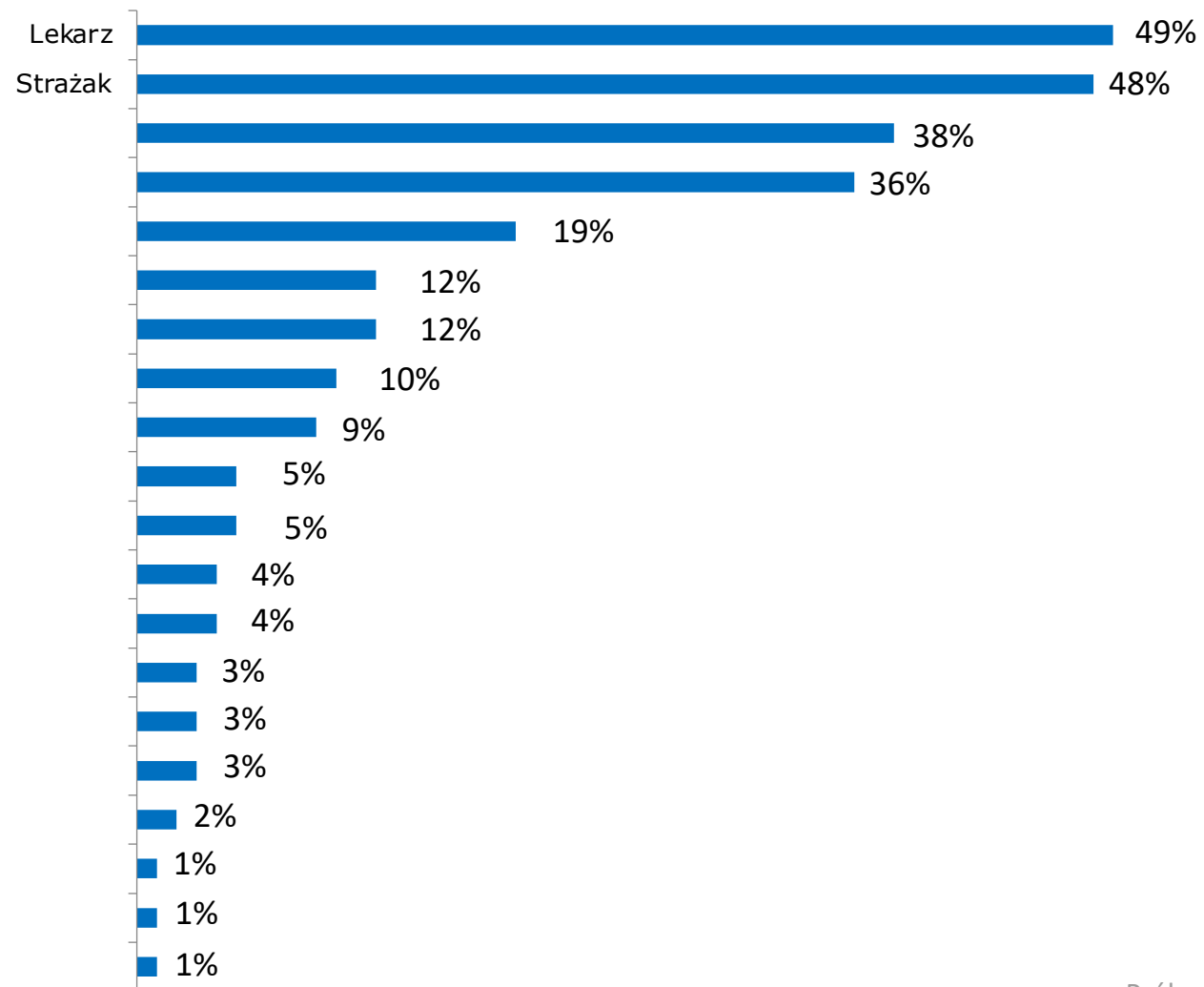


# Poziom zaufania do wybranych grup zawodowych



Próba: 928 respondentów.  
Źródło: HubSpot Global Jobs Poll 2016

# Poziom zaufania do wybranych grup zawodowych



Próba: 928 respondentów.  
Źródło: HubSpot Global Jobs Poll 2016



A group of people are playing a game in an office setting. Two women in the foreground are blindfolded with black fabric. They are smiling and appear to be in the middle of a game. In the background, several other people are watching and cheering. The scene is lit with a blue tint. The text "Tryb prawdy domyślnej" is overlaid in the center.

# Tryb prawdy domyślnej

**Czy rola, którą pełniimy wpływa na naszą  
skłonność do oszukiwania?**

**Zwykli ludzie**

**Zwykli ludzie**

**3%**

**Zwykli ludzie**

**3%**

**Bankowcy**

**Zwykli ludzie**

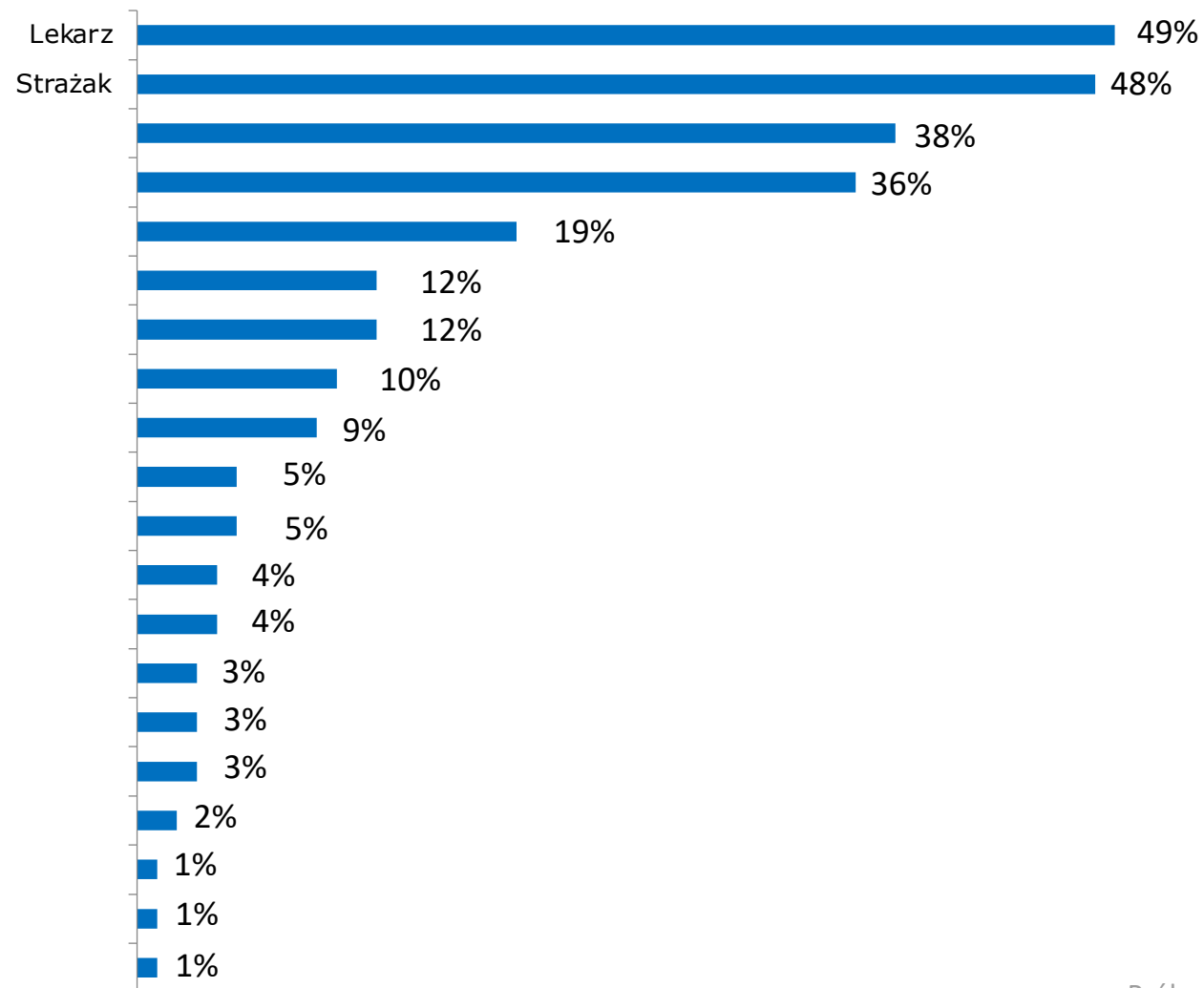
**3%**

**Bankowcy**

**16%**

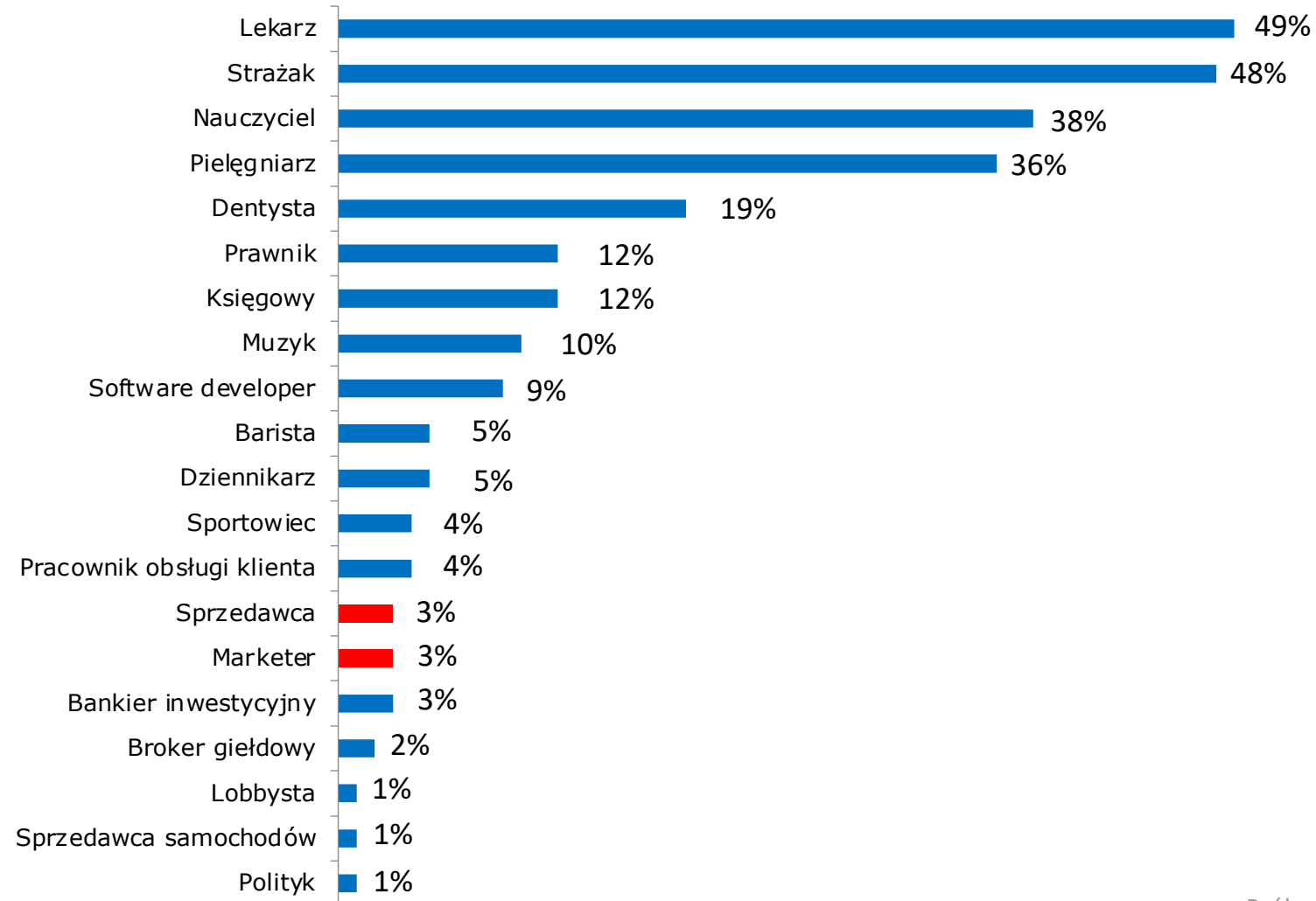


# Poziom zaufania do wybranych grup zawodowych



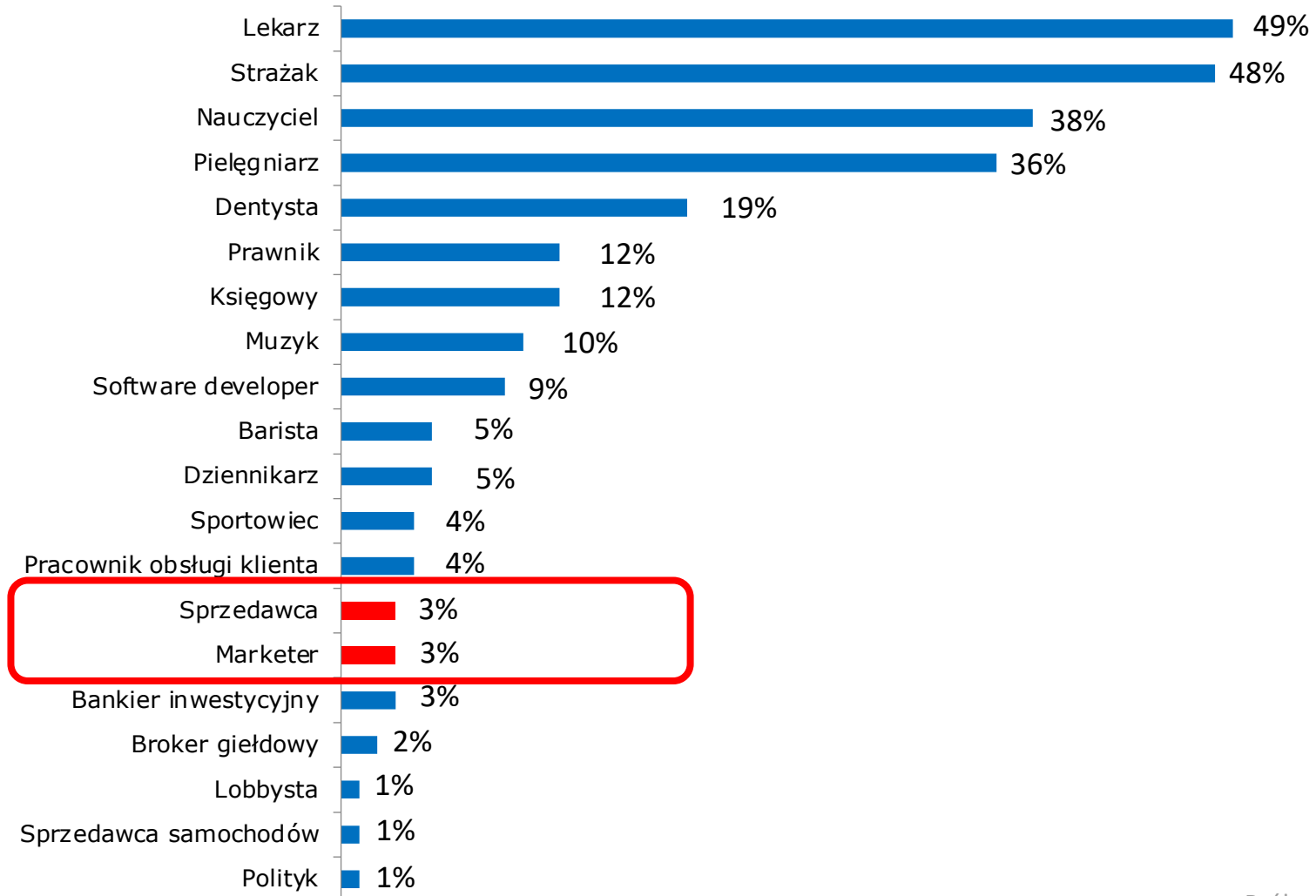
Próba: 928 respondentów.  
Źródło: HubSpot Global Jobs Poll 2016

# Poziom zaufania do wybranych grup zawodowych



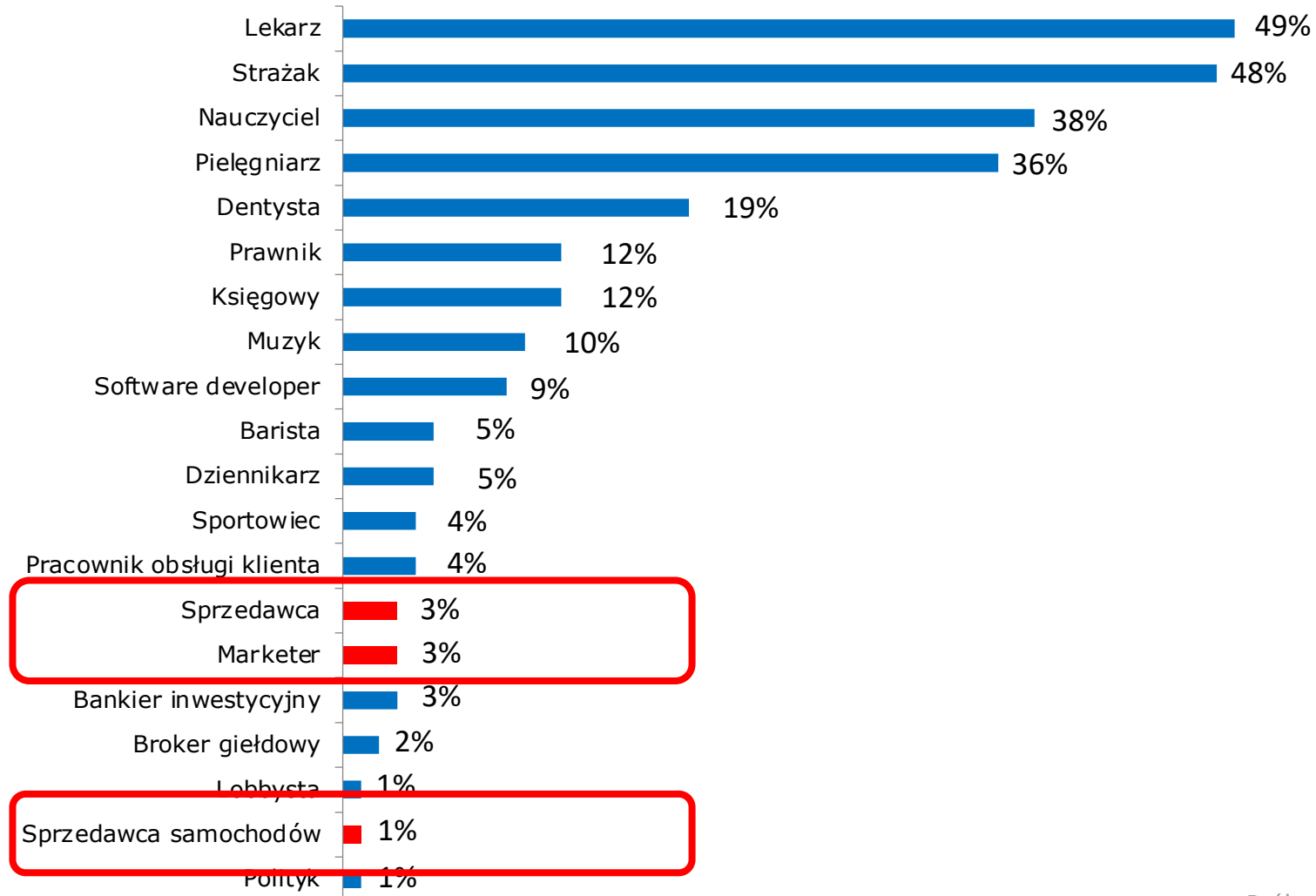
Próba: 928 respondentów.  
Źródło: HubSpot Global Jobs Poll 2016

# Poziom zaufania do wybranych grup zawodowych



Próba: 928 respondentów.  
Źródło: HubSpot Global Jobs Poll 2016

# Poziom zaufania do wybranych grup zawodowych



Próba: 928 respondentów.  
Źródło: HubSpot Global Jobs Poll 2016



**Rafał**

• 2.

Doradca Klienta Biznesowego w  
Warsaw Polska

[Nawiąż kontakt](#)



**Adam**

• 2.

Dyrektor Rozwoju Biznesu/Business Development Manager w  
Warsaw

[Nawiąż kontakt](#)



**Joanna**

• 2.

Account Executive |  
Warsaw

[Nawiąż kontakt](#)

Obecnie: **Account Executive** w VMLY&R



Grzegorz Modlibowski, Wojciech Mendyka - Meaning Maker i 35 innych wspólnych kontaktów



**Rafał**

• 2.

Doradca Klienta Biznesowego w  
Warsaw Polska

Nawiąż kontakt



**Adam**

• 2.

Dyrektor Rozwoju Biznesu/Business Development Manager w  
Warsaw

Nawiąż kontakt



**Joanna**

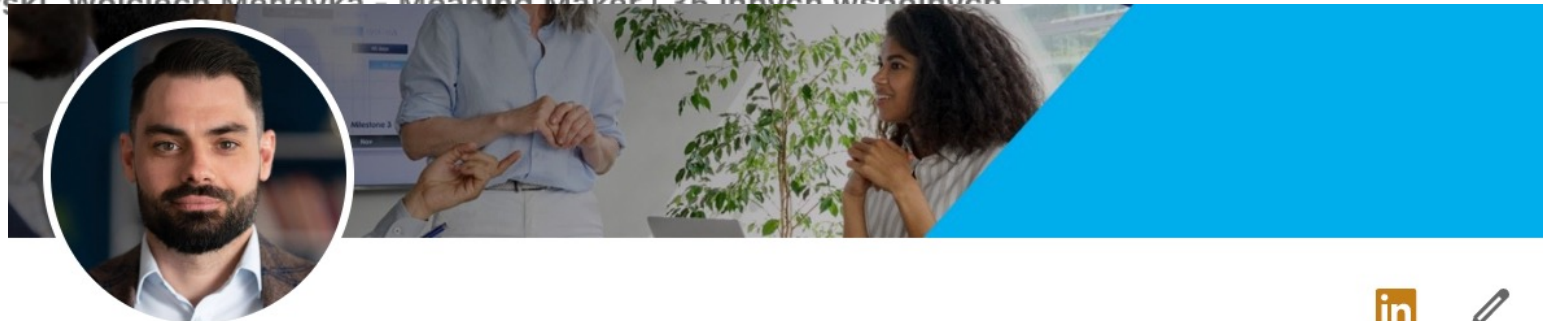
• 2.

Account Executive |  
Warsaw

Nawiąż kontakt

Obecnie: **Account Executive** w VMLY&R

Grzegorz Modlibowski, Wojciech Mendyka, Meaning Maker i 25 innych wspólnych kontaktów



**Marek Waśkiewicz**

Senior Consultant w Sandler Training



Sandler Training -  
Twarowski & Posmyk



A person in a dark suit is seen from behind, looking out a window. The scene is overlaid with a blue gradient that transitions from a darker shade on the left to a lighter shade on the right. The person's right arm is resting on a ledge or window frame.

**Doradca, czyli kto?**



# Umiejętności konceptyjne



**Umiejętności  
konceptyjne**



**Zdolność  
budowania relacji**





# 01 | Prospecting

**40% sprzedawców uważa, że to najtrudniejszy  
etap procesu sprzedaży**

Hubspot



Szanowni Państwo,

Jako doświadczony doradca finansowy, specjalizuję się w dostarczaniu wsparcia finansowego dla firm, aby umożliwić im rozwój i pokonanie trudności finansowych.

Moja praktyka obejmuje pomoc dla ponad 80 firm w poprawie ich stabilności finansowej oraz wsparcie dla kolejnych 30 w sytuacjach trudnych. Nasza oferta to szeroki wachlarz rozwiązań finansowych, obejmujący kredyty ratalne do 1 200 000 zł oraz specjalne kredyty dla Spółek do 400 000 zł z uproszczoną procedurą.

Dodatkowo, jestem w stanie zaproponować kredyty z najniższą marżą na rynku, co może znacząco wpłynąć na rozwój Państwa firmy.

Chcę zaprosić Państwa do rozmowy na temat tych unikalnych możliwości finansowych i omówienia, jak mogą być one dostosowane do potrzeb Państwa biznesu.

Proszę o kontakt, abyśmy mogli wspólnie zająć się optymalizacją rozwiązań finansowych. Z pełnym zaangażowaniem,

Szanowni Państwo,

Jako doświadczony doradca finansowy, specjalizuję się w dostarczaniu wsparcia finansowego dla firm, aby umożliwić im rozwój i pokonanie trudności finansowych.

Moja praktyka obejmuje pomoc dla ponad 80 firm w poprawie ich stabilności finansowej oraz wsparcie dla kolejnych 30 w sytuacjach trudnych. Nasza oferta to szeroki wachlarz rozwiązań finansowych, obejmujący kredyty ratalne do 1 200 000 zł oraz specjalne kredyty dla Spółek do 400 000 zł z uproszczoną procedurą.

Dodatkowo, jestem w stanie zaproponować kredyty z najniższą marżą na rynku, co może znacząco wpłynąć na rozwój Państwa firmy.

Chcę zaprosić Państwa do rozmowy na temat tych unikalnych możliwości finansowych i omówienia, jak mogą być one dostosowane do potrzeb Państwa biznesu.

Proszę o kontakt, abyśmy mogli wspólnie zająć się optymalizacją rozwiązań finansowych. Z pełnym zaangażowaniem,

**Dlaczego powinieneś nas wybrać?**

**W czym jesteśmy lepsi od konkurencji?**

The background of the slide features a large, ancient tree with thick, gnarled roots that spread across the ground. The image is overlaid with a semi-transparent blue gradient, which is darker on the left and lighter on the right. The text 'Efekt Status Quo' is centered in a bold, white, sans-serif font.

# **Efekt Status Quo**

**Dlaczego powinienem coś zmienić?**

**Dlaczego powinienem to zrobić teraz?**





**Marek Waśkiewicz** • 16:32

Pani Dagmaro,

Trafiłem na Pani post (nawet pozwoliłem sobie na krótki komentarz) i pomyślałem, że to dobra okazja do nawiązania kontaktu.

Widzę, że jeden z obszarów, za który Pani odpowiada jest strategia wejścia na rynek B2B, a z racji tego, że w tym obszarze się specjalizuję pomyślałem, że może warto porozmawiać? Ja powiem co robię, a Pani oceni, czy ma to dla Pani jakąś wartość, czy nie.

Co Pani na to?

Pozdrawiam,  
Marek



**Dagmara** • 16:53

Witam Panie Marku,

jak najbardziej chętnie rozmawiam.  
Proszę napisać jaki termin Panu i podać mi swój numer to się odezwę.

pzdr,  
Dagmara





**Marek Waśkiewicz** • 16:32

Pani Dagmaro,

Trafiłem na Pani post (nawet pozwoliłem sobie na krótki komentarz) i pomyślałem, że to dobra okazja do nawiązania kontaktu.

Widzę, że jeden z obszarów, za który Pani odpowiada jest strategia wejścia na rynek B2B, a z racji tego, że w tym obszarze się specjalizuję pomyślałem, że może warto porozmawiać? Ja powiem co robię, a Pani oceni, czy ma to dla Pani jakąś wartość, czy nie.

Co Pani na to?

Pozdrawiam,  
Marek

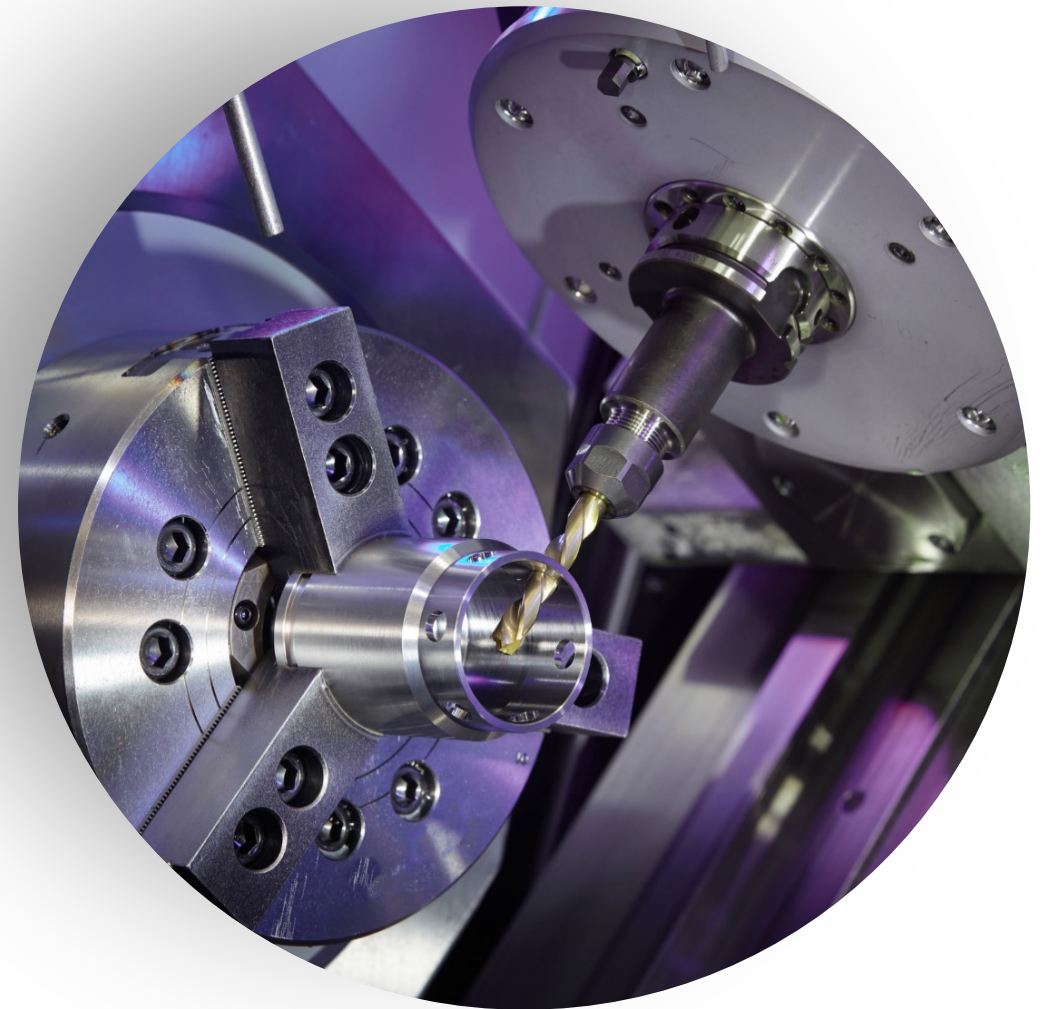


**Dagmara** • 16:53

Witam Panie Marku,

jak najbardziej chętnie rozmawiam.  
Proszę napisać jaki termin Panu i podać mi swój numer to się odezwę.

pzdr,  
Dagmara





**Jaki jest Twój styl  
komunikacji?**



## **Kaznodzieja**

„Jestem przekonany, że moje  
rozwiązanie będzie dla Pani  
najlepsze”



## **Kaznodzieja**

„Jestem przekonany, że moje rozwiązanie będzie dla Pani najlepsze”



## **Prokurator**

„Rozumiem, że jest Pani zadowolona z obecnego rozwiązania, ale proszę zobaczyć, że moje jest dwa razy lepsze”.





### **Kaznodzieja**

„Jestem przekonany, że moje rozwiązanie będzie dla Pani najlepsze”



### **Prokurator**

„Rozumiem, że jest Pani zadowolona z obecnego rozwiązania, ale proszę zobaczyć, że moje jest dwa razy lepsze”.



### **Polityk**

„Widać, że jest Pani specjalistką więc pewnie sama Pani zauważy jak dobre jest moje rozwiązanie”



## **Naukowiec**

Zazwyczaj gdy pracuję z klientami z Pana branży obserwuję następujące wyzwania....

Pytanie czy ma Pan podobne doświadczenia?

# 02 | **Otwarcie rozmowy**

**Co jest głównym celem sprzedawcy?**



A photograph of a man and a woman in business attire sitting at a desk. The man is wearing glasses and a white shirt with a tie, looking at a laptop. The woman is smiling and looking at the laptop. The image has a blue overlay.

**Zapomnij o sprzedaży!**

“Spotykam się z Panem, ponieważ zależy mi na tym, aby wybrał Pan moje rozwiązania.

“Spotykam się z Panem, ponieważ zależy mi na tym, aby wybrał Pan moje rozwiązania. W trakcie naszych rozmów będę próbował jak najlepiej zrozumieć Pana sytuację

“Spotykam się z Panem, ponieważ zależy mi na tym, aby wybrał Pan moje rozwiązania. W trakcie naszych rozmów będę próbował jak najlepiej zrozumieć Pana sytuację i jeśli moje rozwiązanie będzie wpisywało się w to, czego Pan poszukuje – prawdopodobnie będę próbował zaprezentować je od najlepszej strony.

“Spotykam się z Panem, ponieważ zależy mi na tym, aby wybrał Pan moje rozwiązania. W trakcie naszych rozmów będę próbował jak najlepiej zrozumieć Pana sytuację i jeśli moje rozwiązanie będzie wpisywało się w to, czego Pan poszukuje – prawdopodobnie będę próbował zaprezentować je od najlepszej strony. Może się jednak okazać się, że to co oferuje Pana nie przekona i w pełni uszanuję Pana decyzję.

“Spotykam się z Panem, ponieważ zależy mi na tym, aby wybrał Pan moje rozwiązania. W trakcie naszych rozmów będę próbował jak najlepiej zrozumieć Pana sytuację i jeśli moje rozwiązanie będzie wpisywało się w to, czego Pan poszukuje – prawdopodobnie będę próbował zaprezentować je od najlepszej strony. Może się jednak okazać się, że to co oferuje Pana nie przekona i w pełni uszanuję Pana decyzję. Zależy mi na tym, aby wybrał Pan to co jest dobre dla Pana, i aby to co mówię nie przestąpiło Panu własnego osądu.”

**Ustal jasne zasady komunikacji**



**Cel spotkania**





**Cel spotkania**



**Wzajemne  
oczekiwania**



**Cel spotkania**



**Wzajemne  
oczekiwania**



**Rezultat  
Przestrzeń do „NIE”**

A hand holding a string, symbolizing control or engagement. The background is a gradient of blue, and the text is white.

**Kiedy ludzie są przekonani, że mają kontrolę  
czują się bezpiecznie i otwarcie angażują się w rozmowę.**

# 03 | Diagnoza potrzeb

**Przychodzi pacjent do lekarza...**

**Jak dobrze radzimy sobie  
z identyfikacją problemów  
klienta?**

# Jak dobrze radzimy sobie z identyfikacją problemów klienta?

Na czym polega problem?

Kogo dotyczy?

Kiedy występuje?

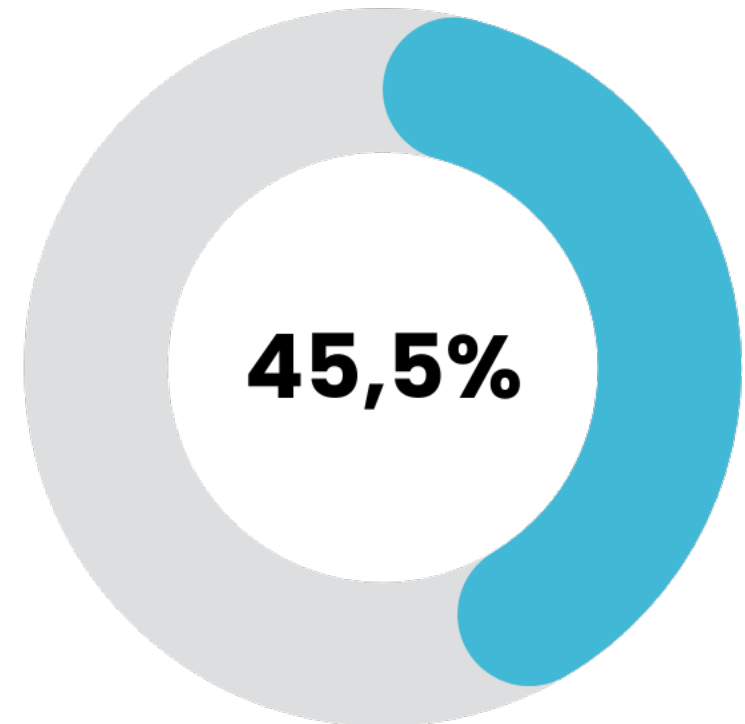
Gdzie występuje?

Jak poważny jest problem?

Jakie korzyści osiągniemy z jego rozwiązania?

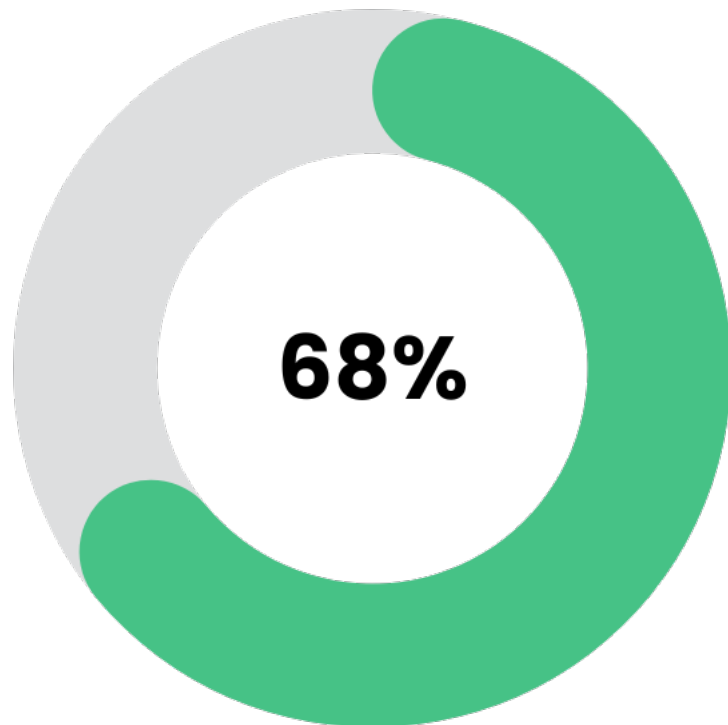
# Jak dobrze radzimy sobie z identyfikacją problemów klienta?

Na czym polega problem?  
Kogo dotyczy?  
Kiedy występuje?  
Gdzie występuje?  
Jak poważny jest problem?  
Jakie korzyści osiągniemy z jego rozwiązania?



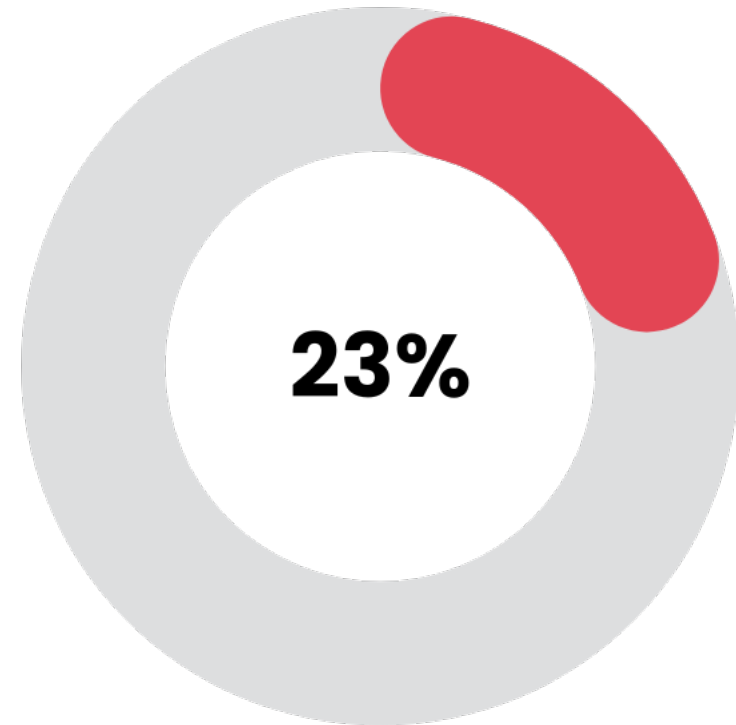
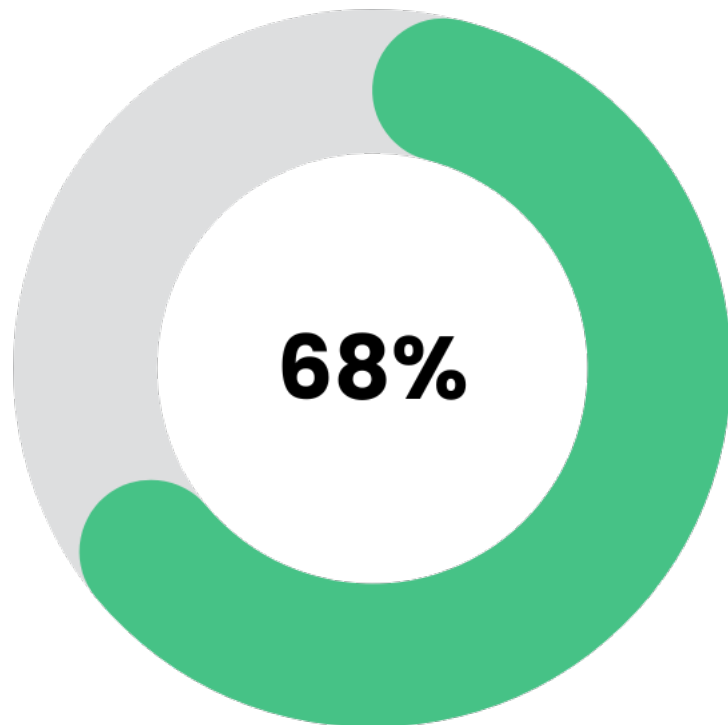


# Jaki to ma wpływ na powodzenie transakcji?

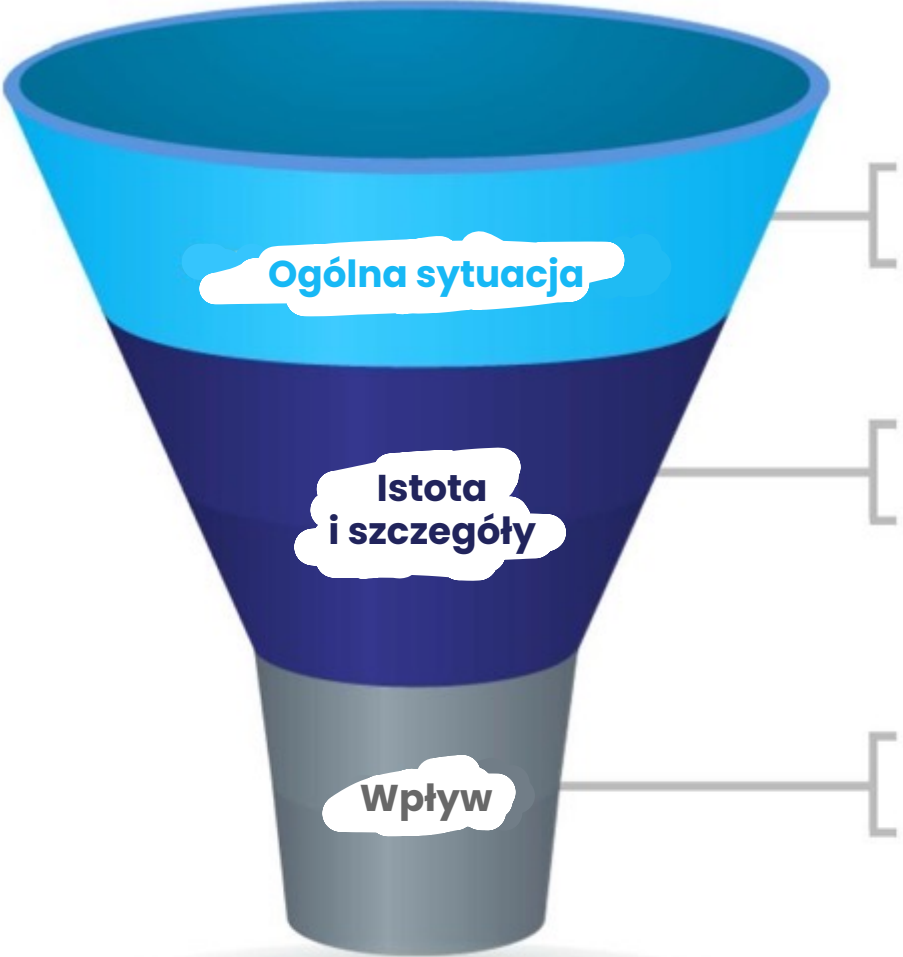


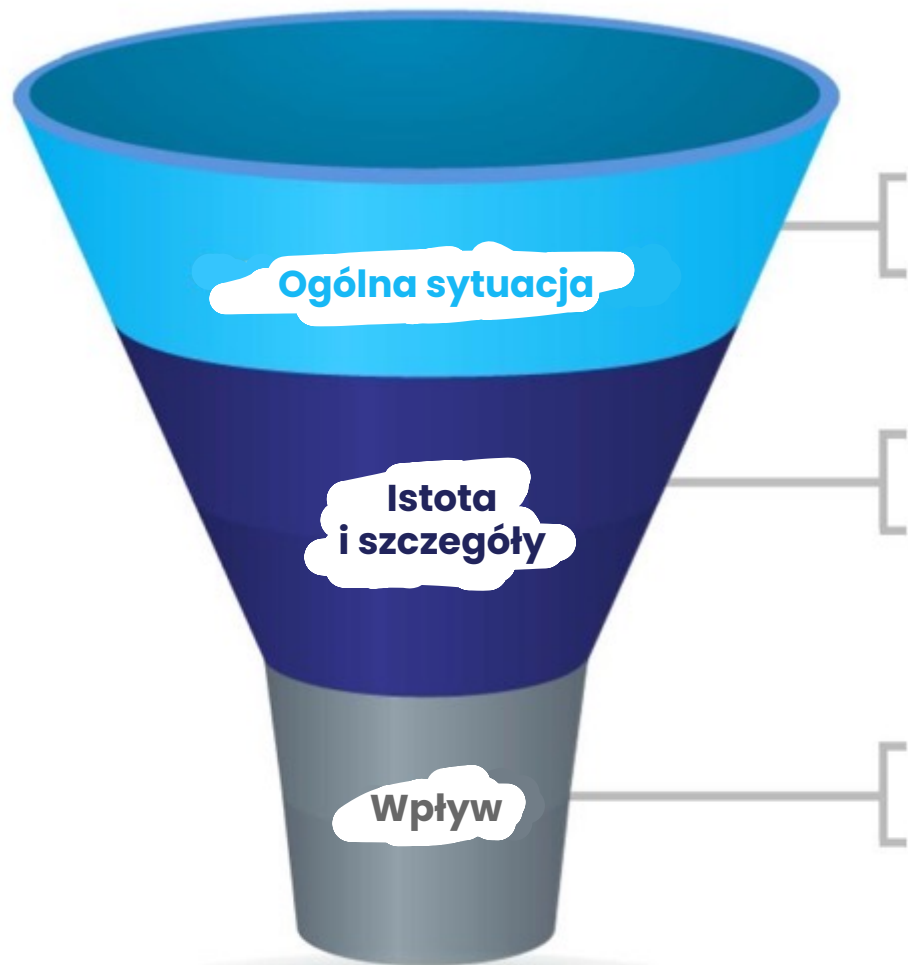
Winning Sales Discovery; B2B Decision Labs

# Jaki to ma wpływ na powodzenie transakcji?

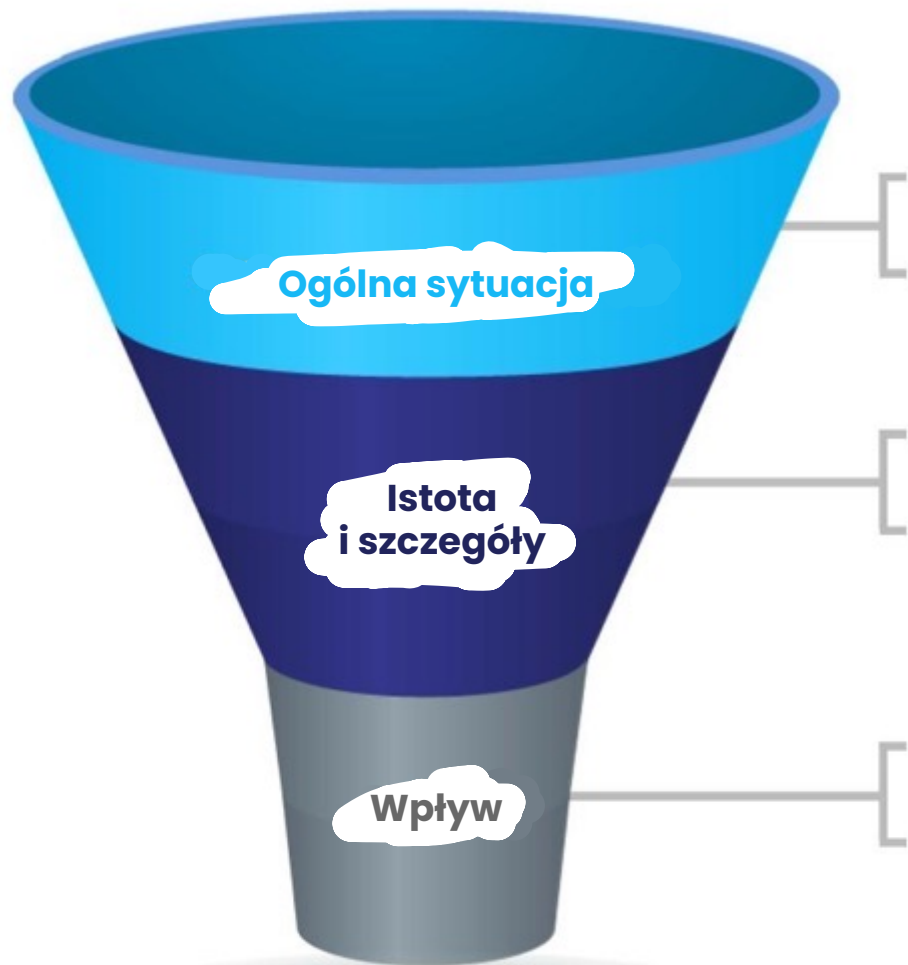


Winning Sales Discovery; B2B Decision Labs





Co jest dziś Waszym największym wyzwaniem w tym obszarze?



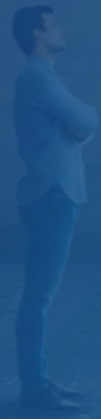
Co jest dziś Waszym największym wyzwaniem w tym obszarze?

Dlaczego to jest problem?





**Twój produkt jest tak dobry jak  
poważny jest problem klienta.**



# 04 | Przedstawianie argumentów





**moja  
prezentacja  
sprzedażowa**

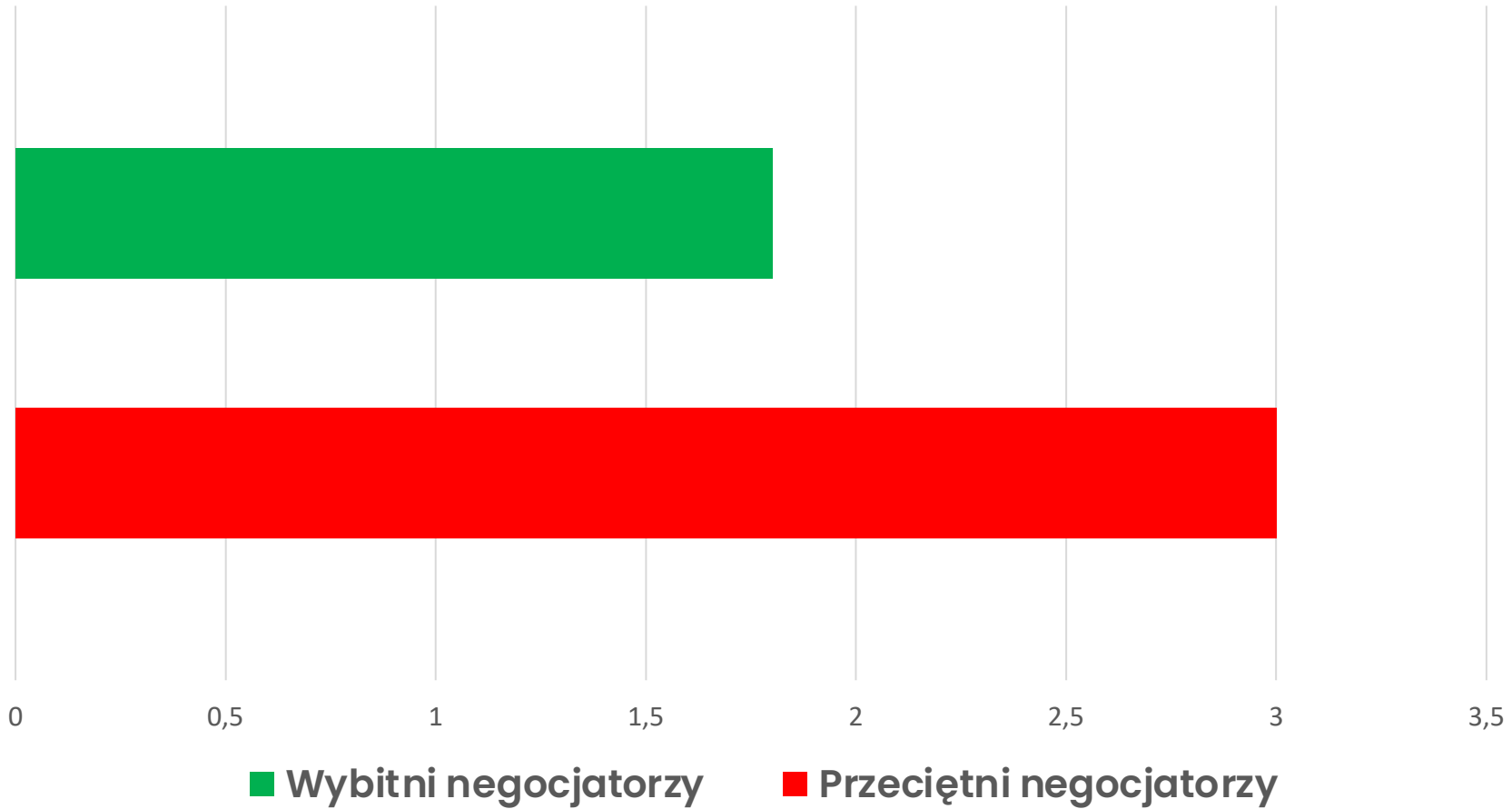
**klient**

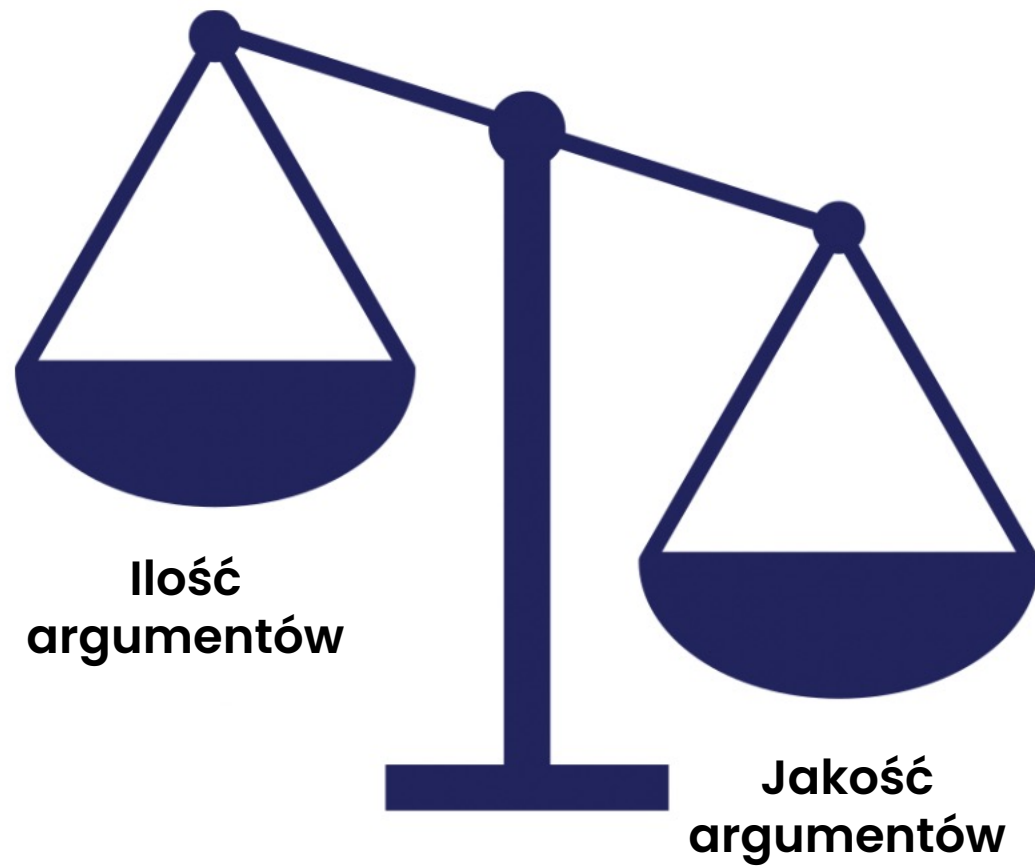
**Sprawdźmy Wasz poziom szczęścia**

A group of five business professionals in a modern office setting, engaged in a discussion. The scene is overlaid with a blue gradient. The text is centered in white.

**Co wyróżnia  
najlepszych negocjatorów?**

# Liczba argumentów





**Ilość  
argumentów**

**Jakość  
argumentów**



## Jak rozumiemy Państwa wyzwania i potrzeby?

- Trudność w ocenie potencjału klienta („jak ocenić klienta, który do nas trafia”);
- Niski wskaźnik zamkniętych sprzedaży w porównaniu z ilością wysłanych ofert (wysyłamy ofertę na każde zapytanie, a później brakuje domknięcia sprzedaży)
- Brak pełnej kontroli nad procesem sprzedaży (klient podejmuje decyzje, nie wiemy kiedy i jaką)
- Jak sobie radzić, gdy mamy zbliżone do siebie oferty (specyfikacja i cena)
- Trudność w dopasowaniu do stylu komunikacyjnego klienta
- Trudność w radzeniu sobie ze zmyleniami i obiekcjami klientów oraz z ich zagrywkami negocjacyjnymi
- Zbytne skupienie na cenie w rozmowie z klientem
- Brak świadomości, że mogą powiedzieć „nie” klientowi
- Dobre praktyki w prowadzeniu rozmowy handlowej (postawa, fazy spotkania)

**Ogranicz ilość argumentów  
i mów o tym co jest ważne dla klienta**



***babble***<sup>TM</sup>  
Courtesy of Disney

**Dlaczego nie powinniście  
kupować mojego produktu?**

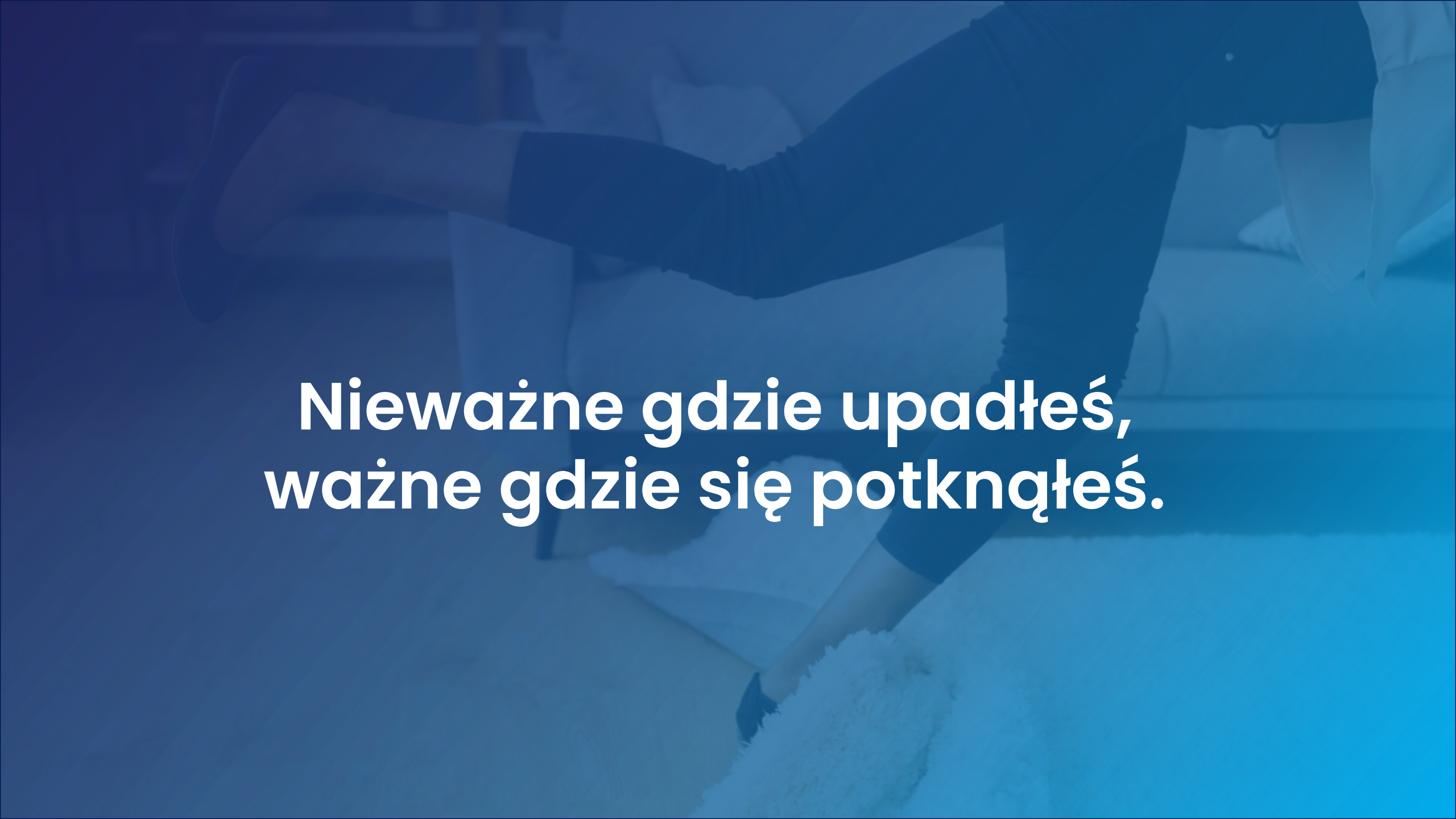
The image features a blue-tinted background of a chessboard. In the foreground, a dark chess king piece is lying on its side on a square. The text is centered over the board in a bold, white, sans-serif font.

**Nie bój się mówić o słabościach  
Twojego rozwiązania**



05

| Finalizacja sprzedaży

A photograph of a person falling onto a white shaggy rug in a room. The person is wearing dark clothing and is captured in mid-air, having just lost their footing. The background shows a bed with white pillows and a wooden headboard. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue gradient, which is darker on the left and lighter on the right.

**Nieważne gdzie upadłeś,  
ważne gdzie się potknąłeś.**

**Jak dobrze radzimy sobie  
z odczytywaniem emocji?**





A blue-tinted background image showing a hand cupping an ear, symbolizing listening or hearing. The text is overlaid on this image.

# Syndrom szczęśliwych uszu



**KLIENT: PROSZĘ SIĘ PRZYPOMNIEĆ ZA 6 MIESIĘCY**



**"A WIĘC MÓWI PAN, ŻE MAMY SZANSĘ NA WSPÓŁPRACĘ"**

**„Muszę się zastanowić...”**

**Zazwyczaj gdy klienci mówią...**

**oznacza to, że...**

**Ciekawy jestem jak to jest w naszym przypadku?**



**Mówienie prawdy to silny  
mechanizm wpływania na rozmówcę**

# Marek Wańkiewicz



Połączmy się  
na LinkedIn

