

## Wzmacnianie Dorosłego u klientów w procesie kupna i sprzedaży

Poziom warsztatu: drugi

Dziedzina: Organizacja



**Prelegentka:** Katarzyna Balcerkiewicz  
(CTA-contract w dziedzinie Organizacji)

Wykład prowadzony podczas Konferencji Polskiego Towarzystwa Analizy Transakcyjnej „DOROSŁY U STERU W BADANIACH, TEORII I PRAKTYCE” 17-18 września 2022r.

Sprzedaż swoich usług to rzeczywistość większości analityków transakcyjnych. Metoda sprzedaży autorstwa Davida Sandlera (2018) powstała we współpracy z analitykami transakcyjnymi. Sandler zaproponował, aby sprzedawcy zaczęli mniej skupiać się na sprzedawanym produkcie czy usłudze, a zdecydowanie bardziej skoncentrowali się na relacji z klientem i zbadaniu, gdzie leży jego potrzeba. Warstwa psychologiczna tego modelu oparta jest o podstawowe założenia AT: podejmowanie autonomicznych decyzji. Świadomość procesów intrapsychicznych w procesie sprzedaży staje się nie tylko skutecznym narzędziem sprzedawania swoich usług, ale również budowania postawy OK-OK. Techniki zatrzymywania szkodliwych nierozpoznań (Mellor, Schiff, 1975) po stronie klienta poprzez dekontaminowanie Dorosłego (Berne, 1962) czy zawieranie kontraktów wielostronnych (English, 1975) zapobiegają np. sprzedażowym grom władzy (Steiner, 1982). W tak rozumianych procesach kupna i sprzedaży obie strony budują swoją autonomię i pracują na rzecz większej satysfakcji z obustronnej sprawiedliwej wymiany.

### Celami warsztatu są:

- 1) poznanie etapów sprzedaży w modelu D. Sandlera (2018),
- 2) przypomnienie koncepcji kontaminacji i nierozpoznania, a także połączenie tych koncepcji z zachowaniami klienta na poszczególnych etapach kupowania oraz sprzedawcy podczas sprzedawania usług (szkoleniowych, coachingach, doradczych),
- 3) ćwiczenie interwencji sprzedawcy wzmacniających Dorosłego u klienta w modelu D. Sandlera (2018).

### Terminy z języka AT omawiane podczas wystąpienia:

kontrakty wielostronne, nierozpoznanie, dekontaminacja, wzmacnianie Dorosłego Zintegrowanego

Berne, E. (1961). *Transactional analysis in psychotherapy*. New York: Grove Press.

Mellor, K., Schiff, E. (1975). Discounting. *Transactional Analysis Journal*, Vol. 5(3), p. 295-302.

English, F. (1975). The Three-Cornered contract, *Transactional Analysis Journal*, Vol. 5(4), p. 384–385.

Mattson, D. (2022). *Zasady Sandlera. 49 ponadczasowych zasad sprzedaży*. Warszawa: Wydawnictwo Nieoczywiste.

Steiner, C. (1982). *The Other Side of Power*. New York: Grove Press.

Stewart, I., Joines, V. (2012). *Analiza Transakcyjna Dzisiaj*. Poznań: Rebis.

Sandler, D. H., Mattson, D. (2018). *Nie nauczysz dziecka jazdy na rowerze podczas prelekcji. Siedem kroków innowacyjnej sprzedaży według Systemu Sandlera*. Warszawa: Wydawnictwo Nieoczywiste.

Po warsztacie uczestnicy otrzymają kilku stronicowe materiały z syntezą warsztatu.

**Katarzyna Balcerkiewicz** – psycholog, coach, konsultant ds. rozwoju organizacji, rekomendowany trener I stopnia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, praktyk Analizy Transakcyjnej. Jest współzałożycielką pierwszej w Polsce Szkoły Analizy Transakcyjnej Grupy Spotkanie. Z jej inicjatywy na polskim rynku pojawiły się dwie pozycje książkowe: „Analiza Transakcyjna Dzisiaj” oraz „Jak mieć lepsze życie i relacje. 50 prostych ćwiczeń z psychologii w nurcie Analizy Transakcyjnej. Nagrała pierwszy w Polsce Kurs Video do nauki AT. Prowadzi szkolenia zaawansowane w ramach programu Praktyk Analizy Transakcyjnej dla konsultantów w organizacjach. Zarządza zespołem trenerskim oraz sprzedaje usługi od 20 lat.