



PUP.I/0.072.2.39.2018

Gniezno, dnia 07.09.2018 r.

### **POŚWIADCZENIE WYKONANIA USŁUGI SZKOLENIOWEJ**

Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie poświadcza, że w 2018 roku zlecił instytucji szkoleniowej: PC-PAUL Paweł Szymkowiak ul. Konwaliowa 16, 63-000 Środa Wielkopolska przeprowadzenie szkolenia finansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój Działanie 1.1 Wsparcie osób młodych pozostających bez pracy na regionalnym rynku pracy Poddziałanie 1.1.1 Wsparcie udzielane z Europejskiego Funduszu Społecznego projekt: „Aktywizacja osób młodych pozostających bez pracy w powiecie gnieźnieńskim (IV)” pn:

#### **„Pracownik obsługi klienta z obsługą komputera”**

Szkolenie zostało zorganizowane w terminie od 04.06.2018 r. do 02.07.2018 r. dla grupy 12 osób bezrobotnych. Zgodnie z ustalonym programem nauczania szkolenie obejmowało łącznie 140 godzin zegarowych zajęć, w tym 40 godzin zajęć teoretycznych i 100 godzin zajęć praktycznych. Szkolenie zostało zrealizowane w ciągu 21 dni roboczych.

Głównym celem szkolenia było przygotowanie uczestników do nabycia niezbędnej wiedzy merytorycznej i praktycznej oraz umiejętności przygotowujących do wykonywania pracy na stanowiskach związanych z szeroko rozumianą obsługą klienta wraz ze zdobyciem kompetencji komputerowych umożliwiających korzystanie z komputera potwierdzonych Europejskim Certyfikatem Umiejętności Komputerowych (ECDL BASE moduły B1, B2, B3, B4). Cele szczegółowe dotyczyły kształcenia umiejętności zawodowych i personalnych niezbędnych w pracy zawodowej, organizacji warsztatu pracy, właściwego zarządzania czasem i wyposażenia uczestników w wiedzę z zakresu profesjonalnej obsługi klienta i sprzedaży.

Zakres tematyczny szkolenia obejmował zagadnienia:

#### **1. Obsługa klienta**

- reguły i zasady obsługi klienta,
- techniki sprzedaży i prowadzenie sprzedaży,
- telefoniczna i elektroniczna obsługa klientów w zakresie sprzedaży, ankietowania, informacji i reklamacji,
- obsługa urzędzeń fiskalnych, w tym zasady pracy przy kasie fiskalnej, rejestracja sprzedaży za pomocą kas fiskalnych dokumentacja obrotu handlowego, fakturowanie sprzedaży,
- obsługa sklepu internetowego, w tym elementy prawa konsumenckiego w sprzedaży internetowej





## **2. Obsługa komputera (przygotowanie do uzyskania certyfikatu ECDL BASE):**

- moduł – Podstawy pracy z komputerem (B1),
- moduł – Podstawy pracy w sieci (B2),
- moduł – Przetwarzanie tekstów (B3),
- moduł – Arkusze kalkulacyjne (B4).

Część szkolenia z zakresu tematycznego "obsługa klienta" zakończyła się egzaminem wewnętrznym weryfikującym zdobytą wiedzę i nabyte umiejętności. Z kolei część szkolenia z zakresu tematycznego "obsługa komputera" została zakończona zorganizowanym przez Wykonawcę szkolenia zewnętrznym egzaminem sprawdzającym ECDL BASE z modułów B1, B2, B3, B4 w Polskim Towarzystwie Informatycznym (PTI). Celem egzaminu było uzyskanie przez uczestników certyfikatu umiejętności komputerowych ECDL BASE Certificate. Wszystkie osoby przystępujące do egzaminu zewnętrznego zaliczyły sprawdzenie z wynikiem pozytywnym.

Szkolenie zostało zrealizowane zgodnie z ustaleniami zawartej umowy dotyczącej organizacji szkolenia i spełniło w pełni oczekiwania uczestników, o czym świadczą przeprowadzone na zakończenie szkolenia ankiety dla absolwentów.

Umowa dot. organizacji szkolenia została rozliczona, a rachunek za szkolenie zapłacony. Koszt szkolenia wyniósł 13 397,72 zł (słownie: trzynaście tysięcy trzysta dziewięćdziesiąt siedem złotych 72/100).

Niniejsze poświadczenie wydaje się na prośbę zainteresowanego.

Z up. STAROSTY GNIEŹNIĘŃSKIEGO  
Zastępca Dyrektora  
Powiatowego Urzędu Pracy w Gnieźnie  
*Magdalena Cieśliewicz*