



GAMA Centrum  
Szkoleń i Obsługi  
Projektów  
Europejskich,  
J.Kowalik, J.  
Suczyńska spółka  
cywilna



**Pracownik Biurowy z Elementami  
Sprzedaży i Obsługi Klienta + EGZAMIN  
(KRAJOWY FUNDUSZ SZKOLENIOWY-  
KFS/ MAŁOPOLSKIE BONY ROZWOJOWE -  
NOWA PERSPEKTYWA/ SĄDECKIE BONY  
SZKOLENIOWE II/ TARNOWSKIE BONY  
ROZWOJOWE/ BON DLA  
PODHALAŃSKIEGO PRZEDSIĘBIORCY II  
ORAZ INNE DOFINANSOWANIA)**

Numer usługi 2024/03/07/140933/2091378

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 50 h

📅 02.09.2024 do 30.09.2024

8 000,00 PLN brutto

8 000,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie przeznaczone jest dla osób pełnoletnich, pracujących lub chcących pracować w urzędach, bankach, firmach ubezpieczeniowych, prawniczych, notarialnych, informatycznych i innych branżach o profilu handlowym i usługowym, na stanowiskach sekretarki/sekretarza, administracyjnych i operacyjnych.  Usługa adresowana jest do: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Przedsiębiorców i ich pracowników</li><li>2. Osób prywatnych</li><li>3. Uczestników projektów</li></ol>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	26-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	50

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa "Pracownik Biurowy z Elementami Sprzedaży i Obsługi Klienta" przygotowuje kandydata do pracy w zawodzie tak, aby po zakończeniu szkolenia absolwent

posiadał wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne niezbędne do pracy.

Celem usługi jest uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/PSOK 20021.01 Pracownik Biurowy z Elementami Sprzedaży i Obsługi Klienta

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje strukturę organizacyjną i organizację pracy	<ul style="list-style-type: none"><li>- definiuje specyfikę pracy biurowej</li><li>- przedstawia obowiązki i funkcję pracownika biurowego</li><li>-charakteryzuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy</li><li>- charakteryzuje system klasyfikacji akt jakim jest Rzeczowy Wykaz Akt</li><li>- definiuje instrukcję kancelaryjną oraz system kancelaryjny</li></ul>	Test teoretyczny
Przedstawia dokumentację w pracy biurowej	<ul style="list-style-type: none"><li>- przedstawia zasady racjonalnego obiegu pism</li><li>- definiuje rodzaje dokumentów i pism rządowych</li><li>- stosuje zasady postępowania z pismami niejawnymi</li><li>- posiada wiedzę na temat ochrony danych, archiwizowania i przechowywania danych</li></ul>	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Obsługuje klientów	<ul style="list-style-type: none"> <li>- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej</li> <li>- posiada wiedzę na temat profesjonalnej obsługi klienta do rozmówcy i zastosowania metod aktywnego słuchania</li> <li>- charakteryzuje zasady orientacji na klienta – odpowiada na potrzeby i oczekiwania klientów</li> <li>- przedstawia zasady prowadzenia biznesowych rozmów telefonicznych zgodnie z zasadami savoir vivre– przyjmowanie połączenia, łączenie, zawieszanie</li> <li>- charakteryzuje zasady prowadzenia korespondencji mailowej – netykieta</li> <li>- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej i pozawerbalnej -umiejętność aktywnego słuchania i otwartość na potrzeby klienta</li> <li>- posiada wiedzę na temat organizacji i prowadzenia zebrań wewnętrznych i spotkań zewnętrznych</li> <li>- przedstawia modele prezentacji produktu</li> </ul>	Test teoretyczny
Posługuje się pojęciami z zakresu makro i mikro ekonomii, a także stosuje przepisy prawa w pracy pracownika biurowego	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definiuje ustawę o rachunkowości</li> <li>- definiuje ustawę o podatku od towarów i usług</li> <li>- wykorzystuje kodeks pracy w praktyce</li> <li>- stosuje kodeks postępowania administracyjnego</li> <li>- stosuje przepisy kodeksu cywilnego</li> </ul>	Test teoretyczny
Stosuje ustawę o podatku od towarów i usług	<ul style="list-style-type: none"> <li>- charakteryzuje zasady powstania obowiązku podatkowego w VAT</li> <li>- określa podstawę opodatkowania</li> <li>- charakteryzuje zakres podatku od towarów i usług VAT, odliczenia, zwolnienia</li> <li>- rozróżnia dokumentację księgową w zakresie podatku VAT (faktury, ewidencje, kasy rejestrujące)</li> </ul>	Test teoretyczny
Wykorzystuje kompetencje społeczne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sprawnie komunikuje się z ludźmi i pracuje w zespole</li> <li>- samodzielnie organizuje pracę własną w sposób systematyczny i elastyczny</li> <li>- umiejętnie zarządza czasem własnym – priorytetyzacja zadań</li> <li>- sprawnie radzi sobie ze stresem i umiejętnie zarządza własnymi emocjami</li> </ul>	Test teoretyczny

# Kwalifikacje

## Inne kwalifikacje

### Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

### Informacje

<b>Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów</b>	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację</b>	International Competence Verification Centre
<b>Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR</b>	Tak
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego</b>	International Competence Verification Centre
<b>Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR</b>	Tak

## Program

1. Struktura organizacyjna i organizacja pracy
2. Dokumentacja w pracy biurowej
3. Obsługa klienta
4. Rola sprzedawcy w procesie sprzedaży
5. Wykorzystanie dedykowanych programów biurowych (MS Word, MS Excel)

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/PSOK 20021.01 Pracownik Biurowy z Elementami Sprzedaży i Obsługi Klienta

1 godzina szkolenia = 45 minut

Czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni. Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia. W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe.

W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	170,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	170,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Katarzyna Holeczek

Wieloletni praktyk, trener/szkoleniowiec od 2016 roku, posiadający kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe w następujących dziedzinach:

biuro i administracja,  
finanse i rachunkowość,  
kadry i płace,  
informatyka,

sprzedaż i obsługa klienta,  
zarządzanie i marketing

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie skryptu - opracowane przez trenera/wykładowcę.

Materiały szkoleniowe zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na których zostały oparte, z poszanowaniem praw autorskich. Materiały każdorazowo są dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz potrzeb związanych z ewentualnymi niepełnosprawnościami.

### Warunki uczestnictwa

Ukończone 18 lat

## Warunki techniczne

Platforma: Click Meeting

Wymagania sprzętowe dla uczestników:

- komputery z systemem Windows
- komputery z systemem Linux
- komputery z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Windows
- urządzenia przenośne z systemem Android

Przepustowość łącza: Minimalnie 512Kb/s (uczestnicy)

Materiały dostępne w sieci - brak wymagań

Każdy dzień jest odrębnym dniem szkolenia

Każdego dnia uczestnik otrzymuje link na podany adres e-mail, dzięki któremu zostaje przekierowany bezpośrednio do szkolenia

## Kontakt



**Joanna Kowalik**

**E-mail** [gama.centrumszkolen@gmail.com](mailto:gama.centrumszkolen@gmail.com)

**Telefon** (+48) 660 373 344