



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



**Pracownik Działu Handlowego – Techniki Sprzedaży + 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 2024/03/08/140933/2092185

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 50 h

📅 05.08.2024 do 30.08.2024

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<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników  |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>         | Szkolenie przeznaczone jest dla osób pełnoletnich, pracujących lub chcących pracować.<br><br>Usługa adresowana jest do:<br><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>   | 29-07-2024  |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>      | zdalna w czasie rzeczywistym  |
| <b>Liczba godzin usługi</b>          | 50  |

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa "Pracownik Działu Handlowego – Techniki Sprzedaży" 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/PDH 20020.50 Pracownik Działu Handlowego – Techniki Sprzedaży

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

| Efekty uczenia się  | Kryteria weryfikacji  | Metoda walidacji |
|---|---|------------------|
| Wykorzystuje komunikację interpersonalną w pracy z klientem | <ul style="list-style-type: none"> <li>- definiuje znaczenie pierwszego kontaktu w pracy z klientem</li> <li>- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej – umiejętność aktywnego słuchania i zadawania pytań</li> <li>- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji pozawerbalnej – wiedza na temat roli mowy ciała w procesie profesjonalnej obsługi klienta</li> <li>- definiuje znaczenie barier komunikacyjnych oraz sposobów ich przewyżniania</li> </ul>  | Test teoretyczny |
| Stosuje standardy obsługi klienta                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- interpretuje standardy obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem</li> <li>- jest otwarty na potrzeby i oczekiwania klienta</li> <li>- charakteryzuje zasady i wytyczne dotyczące wykorzystywania języka korzyści w prezentacji oferty</li> <li>- przedstawia modele prezentacji produktu handlowego, umiejętność stosowanie modelu CZK</li> <li>- umiejętnie buduje długotrwałe relacje z klientami</li> <li>- przedstawia zasady reagowania na zastrzeżenia i reklamację klientów</li> <li>- wykorzystuje wiedzę z zakresu zasad obsługi klienta w różnych formach sprzedaży (sprzedaż bezpośrednia, telefoniczna, internetowa)</li> </ul> | Test teoretyczny |

| Efekty uczenia się  | Kryteria weryfikacji  | Metoda walidacji                                |
|---|---|---|
| Przedstawia proces sprzedaży, techniki i modele sprzedaży                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- przedstawia skuteczne techniki prezentowania ofert handlowych, znajomość praw perswazji</li> <li>- określa metody, strategie i narzędzia wykorzystywane w procesie sprzedaży</li> <li>- przedstawia poszczególne etapy prowadzenia procesu sprzedaży</li> <li>- przedstawia wybrane techniki sprzedaży – warsztaty sprzedaży</li> <li>- prowadzi obsługę posprzedażową</li> <li>- wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji</li> <li>- charakteryzuje zasady wywierania wpływu społecznego i ich wykorzystywania w procesie prezentacji oferty, przekonywania i perswazji</li> </ul> | Test teoretyczny                                |
| <p>Buduje relacje biznesowe</p> <p>Prowadzi rozmowy telefoniczne i korespondencję mailową</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- posiada zdolność asertywnego budowania relacji biznesowych</li> <li>- rozpoznaje źródło konfliktu, rodzaje konfliktu oraz posiada zdolność do rozwiązywania konfliktu</li> <li>- prowadzi negocjacje biznesowe</li> <li>- przedstawia zasady prowadzenia biznesowej rozmowy telefonicznej – rozmowy przychodzące i wychodzące</li> <li>- charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji mailowej – netykieta</li> </ul>  | <p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p> |
| Wykorzystuje kompetencje społeczne  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- umiejętność wystąpień publicznych</li> <li>- umiejętnie podejmuje szybkie i samodzielne decyzje</li> <li>- posiada pewność siebie w kontakcie z klientem, elastyczność w myśleniu i działaniu oraz wytrwałość/konsekwencja w działaniu</li> <li>- cechuje się umiejętnością aktywnego słuchania i otwartością na potrzeby klienta</li> <li>- sprawnie komunikuje się z ludźmi i pracuje w zespole</li> <li>- przestrzega zasad kultury i etyki</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. Komunikacja interpersonalna w pracy z klientem
2. Standardy obsługi klienta
3. Proces sprzedaży, techniki i modele sprzedaży
4. Relacje biznesowe
5. Prowadzenie rozmów telefonicznych i korespondencji mailowej, stres w pracy

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/PDH 20020.50 Pracownik Działu Handlowego – Techniki Sprzedaży

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