



## Kurs specjalista ds. sprzedaży z elementami obsługi klienta.

Numer usługi 2024/10/14/165576/2360514

3 600,00 PLN brutto

3 600,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

"GRUPA  
EDUKACYJNA  
AKTYWNE  
SZKOLENIA  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ"

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Piotrków Trybunalski / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🗉 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 20.02.2025 do 28.03.2025

## 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>	<p>Usługa jest adresowana dla osób pełnoletnich, pracujących lub chcących pracować w zawodzie sprzedawcy. Dedykowana również dla osób zainteresowanych opanowaniem technik autoprezentacji, negocjacji, rozmowy handlowej, występów publicznych oraz opanowania zasad obsługi klienta.</p> <p>Grupa docelowa to również obecni i przyszli:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• handlowcy stacjonarni i terenowi.</li><li>• przedstawiciele handlowi,</li><li>• specjaliści działów sprzedaży i obsługi klienta,</li><li>• specjaliści ds. marketingu,</li><li>• menedżerowie i kierownicy sprzedaży,</li><li>• osoby zainteresowane rozwojem technik, autoprezentacji, negocjacji, występów publicznych,</li><li>• pracownicy biura obsługi klienta i call center.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	31-01-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa, tj. Kurs „Specjalista ds. sprzedaży z elementami obsługi klienta” przygotowuje do samodzielnej pracy w sprzedaży, obsłudze klienta i pokrewnych profesjach poprzez stosowanie odpowiednich technik sprzedaży czy zaawansowanych negocjacji handlowych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje techniki wywierania pozytywnego wrażenia, jak również monitoruje komunikacje z klientami w sposób efektywny i budujący sprzyjającą relacje do transakcji handlowych.	Omawia elementy tworzące efekt pierwszego wrażenia.	Test teoretyczny
	Weryfikuje na bieżąco sygnały mowy ciała, które wywierają pozytywne wrażenie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Charakteryzuje rynek i jego potrzeby oraz projektuje strategie sprzedażowe.	Indywidualizuje kluczowe strategie marketingowe (penetracji rynku, rozwoju rynku i produktu oraz dywersyfikacji).	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
Ocenia potrzeby klienta poznając jego motywacje nabywcze za pomocą rozmowy handlowej. Prowadząc rozmowę handlową uzasadnia wykorzystane techniki sprzedaży oparte na zadawaniu pytań.	Omawia rodzaje motywacji angażujących klientów do zakupu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Obsługuje trudnego klienta oraz kontroluje sytuacje konfliktowe szukając rozwiązań zadawalających wszystkie strony.	Sprawdza znajomość metod radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

#### Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji to m.in. zaświadczenie o ukończeniu kursu, które zawiera szczegółowy opis efektów uczenia się.

#### Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, zaświadczenie o ukończeniu kursu potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

#### Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, proces walidacji jest prowadzony przez inną osobę aniżeli proces kształcenia. Zaświadczenie o ukończeniu kursu zawiera informację, dotyczącą walidacji, która realizowana jest przez osobę nie związaną z procesem kształcenia.

## Program

Usługa, tj. Kurs „Specjalista ds. sprzedaży z elementami obsługi klienta” jest adresowana dla osób pełnoletnich, pracujących lub chcących pracować w sprzedaży, obsłudze klienta i pokrewnych profesjach. Grupa docelowa to również obecni i przyszli: handlowcy stacjonarni i terenowi, przedstawiciele handlowi, specjaliści działów sprzedaży i obsługi klienta, specjaliści

ds. marketingu, menedżerowie i kierownicy sprzedaży, osoby zainteresowane rozwojem technik, autoprezentacji, negocjacji, występów publicznych, pracownicy biura obsługi klienta i call center.

Ukończenie usługi, tj. Kursu „Specjalista ds. sprzedaży z elementami obsługi klienta” potwierdza niezbędną wiedzę teoretyczną i praktyczną. Udział w zajęciach umożliwia opanowanie sztuki autoprezentacji, negocjacji, budowania trwałej relacji z klientem. Ponadto zajęcia mają na celu opanowanie metod prowadzenia analizy potrzeb klienta. W programie uwzględniono również przekazanie wiedzy oraz umiejętności w zakresie pozyskiwania nowych klientów, zarządzania

i organizacji sprzedaży. Przygotowany program daje różnorodność metod, narzędzi i doboru działań sprzedażowych, co jest kluczowe w sprzedaży i budowaniu zadowolenia klienta.

Warunki organizacyjne:

- forma zajęć - mieszana, tj. zajęcia prowadzone są w formie

stacjonarnej oraz połączone z usługą zdalną w czasie rzeczywistym,

- minimalna liczba uczestników usługi to 6 osób, a maksymalna to 10 osób,
- zajęcia w ramach kursu obejmują 40 godzin zegarowych łącznie z walidacją, w tym:

12 godzin w formie stacjonarnej, a 28 godzin w formie zdalnej w czasie rzeczywistym,

- zajęcia w ramach usługi zdalnej w czasie rzeczywistym prowadzone są na platformie Clickmeeting, która umożliwia m.in. rozmowę na żywo, chat, współdzielenie ekranu itp.
- ewentualne przerwy w trakcie zajęć nie wliczają się w czas trwania całej usługi,
- w przypadku zajęć trwających 4 godziny nie przewiduje się stosowania przerw,

natomiast w przypadku zajęć trwających 8 godzin przewiduje się przerwę 30 - minutową,

- część zajęć w ramach usługi prowadzona jest w sposób warsztatowy z wykorzystaniem niezbędnego oraz koniecznego sprzętu do realizacji tego typu zajęć w formie praktycznej,
- walidacja prowadzona jest zgodnie z kartą usługi i załączonym harmonogramem,
- termin walidacji jest adekwatny do zaplanowanych metod oceny efektów uczenia się,
- walidacja prowadzona jest przez osobę, która nie uczestniczyła w procesie kształcenia,
- walidacja jest integralną częścią kształcenia, gdyż dopiero po jej przeprowadzeniu

(bez względu na wynik) można uznać usługę za zakończoną zgodnie z wytycznymi.

Definicja sprzedaży oczami doświadczonego handlowca i menedżera sprzedaży

- rola sprzedawcy, cechy profesjonalnego sprzedawcy,
- znaczenie działu sprzedaży dla organizacji,
- budowanie pozytywnego wizerunku firmy w rozmowie z klientem.

Standardy obsługi klienta:

- cechy profesjonalnego sprzedawcy,
- znaczenie działu sprzedaży dla organizacji,

budowanie pozytywnego wizerunku firmy w rozmowie z klientem.

Budowanie relacji z klientem

- znaczenie autoprezentacji,
- savoir-vivre w kontaktach z klientem,
- metody wzbudzania szacunku i zaufania,
- techniki budowania przyjaznej atmosfery w rozmowie z klientem,
- diagnoza potrzeb i oczekiwań oraz ich wpływ na umiejętny dobór usług/produktu,
- poszukiwanie rozwiązań i wspólnych płaszczyzn,
- dopasowanie do klienta,
- ćwiczenia praktyczne: scenariusze związane z obsługą klienta.

Wykorzystywane metody komunikacji i ich znaczenie w rozmowie handlowej

- praktyczne wykorzystanie komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- komunikacja asertywna, jako nadrzędna forma relacji,
- wybór strategii komunikacji z klientem,
- Internet i nowe technologie jako narzędzia w komunikacji.

#### Wystąpienia publiczne, autoprezentacja i prezentacja produktowa

- techniki wystąpień publicznych,
- autoprezentacja, prezentacja produktowa.

#### Walidacja - część I / cząstkowa

#### Metody pozyskiwania i budowania lojalności klienta

- wykorzystanie Buyer Persona,
- prospecting jako efektywna metoda pozyskiwania nowych kontaktów,
- socjal media w pracy handlowca,
- budowanie relacji długofalowych z klientem.

#### Rozmowa handlowa

- techniki sprzedaży,
- typologia klienta - jak komunikować się z określonym typem klienta.

#### Zarządzanie i organizacja sprzedaży

- analiza rynku i strategii sprzedażowych,
- planowanie sprzedaży,
- lider zespołu sprzedażowego,
- leje sprzedażowe,
- narzędzia wspomagające sprzedaż.

#### Kluczowe strategie marketingowe

- penetracja rynku,
- rozwój rynku oraz produktu,
- dywersyfikacja.

#### Walidacja - część II / całościowa

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>1 z 13</b> Definicja sprzedaży oczami doświadczonego handlowca i menedżera sprzedaży.	Paweł Rodak	20-02-2025	16:00	18:00	02:00	Tak
<b>2 z 13</b> Standardy obsługi klienta.	Paweł Rodak	20-02-2025	18:00	20:00	02:00	Tak
<b>3 z 13</b> Budowanie relacji z klientem.	Paweł Rodak	21-02-2025	16:00	20:00	04:00	Nie
<b>4 z 13</b> Budowanie relacji z klientem.	Paweł Rodak	27-02-2025	16:00	20:00	04:00	Nie
<b>5 z 13</b> Wykorzystywane metody komunikacji i ich znaczenie w rozmowie handlowej.	Paweł Rodak	28-02-2025	16:00	20:00	04:00	Nie
<b>6 z 13</b> Wystąpienia publiczne, autoprezentacja i prezentacja produktowa.	Paweł Rodak	13-03-2025	16:00	18:00	02:00	Tak
<b>7 z 13</b> Walidacja – część I / cząstkowa.	-	13-03-2025	18:00	20:00	02:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>8 z 13</b> Metody pozyskiwania i budowania lojalności klienta.	Paweł Rodak	14-03-2025	16:00	20:00	04:00	Nie
<b>9 z 13</b> Rozmowa handlowa.	Paweł Rodak	20-03-2025	16:00	20:00	04:00	Nie
<b>10 z 13</b> Rozmowa handlowa.	Paweł Rodak	21-03-2025	16:00	20:00	04:00	Nie
<b>11 z 13</b> Zarządzanie i organizacja sprzedaży.	Paweł Rodak	27-03-2025	16:00	20:00	04:00	Nie
<b>12 z 13</b> Kluczowe strategie marketingowe	Paweł Rodak	28-03-2025	16:00	18:00	02:00	Tak
<b>13 z 13</b> Walidacja – część II / całościowa.	-	28-03-2025	18:00	20:00	02:00	Tak

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	3 600,00 PLN
Koszt usługi netto	3 600,00 PLN
Koszt godziny brutto	90,00 PLN
Koszt godziny netto	90,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Paweł Rodak

Wykształcenie, m.in.

- Politechnika Częstochowska-studia inżynierskie, kierunek: Zarządzanie i Inżynieria Produkcji w zakresie: Zarządzanie i Bezpieczeństwo Pracy.
- Politechnika Częstochowska-studia uzupełniające magisterskie, kierunek: Zarządzanie i Inżynieria Produkcji. Specjalność: Doskonalenie Procesów produkcyjnych i usługowych.
- Wyższa Szkoła Zarządzania w Częstochowie - podyplomowe studia pedagogiczne, kierunek: Nauczyciel Przedmiotów Zawodowych.
- Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu – studia podyplomowe, kierunek: Psychodietetyka.
- Wyższa Szkoła Nauk społecznych w Lublinie– studia podyplomowe, kierunek: Kosmetologia i odnowa biologiczna.

Staż pracy związany z prowadzeniem szkoleń, warsztatów i wykładów, m.in.

- nauczyciel przedmiotów zawodowych  
/ ponad 10 lat pracy w kształceniu osób dorosłych /.
- Własna działalność gospodarcza-Kształcenie ustawiczne dorosłych i pozostałe formy kształcenia, gdzie indziej nie sklasyfikowane- zatrudniony na podstawie umowy o dzieło z szeregiem firm szkoleniowych, szkół, urzędów i instytucji społecznych  
/ 25 lat pracy w zawodzie trenera, ponad 1000 godzin szkoleń /.
- Trener projektów szkoleniowych, współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej  
/ ponad 10 lat pracy w zawodzie trenera, ponad 500 godzin szkoleń /.
- wykładowca i założyciel CPS Centrum Projektów Szkoleniowych, blisko 3000 wydanych certyfikatów w Polsce i zagranicą  
/ 4 lata pracy wykładowcy, ponad 600 godzin dydaktycznych /.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały, które uczestnicy otrzymują na własność:

- teczka A4,
- notatnik A4,
- długopis i ołówek,
- podręcznik o tematyce z zakresu kursu,
- materiały niezbędne do przeprowadzenia kursu.

### Warunki uczestnictwa

Uczestnicy kursu, którzy posiadają:

- ukończone 18 lat,
- brak przeciwwskazań zdrowotnych do wykonywania pracy na stanowisku zgodnym z kierunkiem kursu,
- przystąpienie do procesu walidacji częściowej i całościowej.



## Informacje dodatkowe

1. Zastrzegamy prawo do zmiany harmonogramu, kadry wykładowców i walidatorów w przypadku zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności.
2. Warunkiem ukończenia kursu jest obecność na zajęciach (minimum 80% godzin kursu), przystąpienie do procesu walidacji.
3. Po zakończonym kursie uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie i certyfikat.

### Kody dostępowe

Zajęcia w ramach usługi zdalnej prowadzone w czasie rzeczywistym na platformie Clickmeeting. Link do najbliższych zajęć on-line znajduje się poniżej, tj. ....,

hasło dostępu do kursu: as2025

## Warunki techniczne

Usługa będzie prowadzona na platformie ClickMeeting.

Wymagania, które muszą zostać spełnione:

- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy);
- 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej);
- System operacyjny taki jak Windows 10 (zalecany Windows 11), Mac OS wersja 13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS.

Ponieważ ClickMeeting jest platformą opartą na przeglądarce, wymagane jest korzystanie z Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge (Chromium), Yandex lub Opera.

Aby móc korzystać z usługi na niektórych urządzeniach mobilnych, konieczne może być pobranie odpowiedniej aplikacji w iTunes App Store lub Google Play Store.

Do korzystania z usługi w pełnym zakresie dźwięku i obrazu, konieczne jest posiadanie kamery internetowej, mikrofonu lub zestawu słuchawkowego, lub głośników podłączonych do urządzenia i rozpoznanych przez urządzenie i nie powinny być one jednocześnie używane przez żadną inną aplikację.

## Adres

ul. Gabriela Narutowicza 64  
97-300 Piotrków Trybunalski  
woj. łódzkie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- winda

## Kontakt



**Patrycja Łaska**

**E-mail** sekretariat@aktywneszkolenie.pl

**Telefon** (+48) 730 775 766