



FIRMA "PROJEKT"
MARTA URBAŃSKA
-CENTRUM
KSZTAŁCENIA
KADR



Klient w centrum uwagi - profesjonalna obsługa i sprzedaż w branży detalicznej

Numer usługi 2025/02/11/118827/2553587

📍 Fijewo / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 40 h
📅 10.05.2025 do 16.05.2025

8 650,00 PLN brutto
8 650,00 PLN netto
216,25 PLN brutto/h
216,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby fizyczne, pracownicy zatrudnieni na wszystkich szczeblach, wykonujący zadania związane ze sprzedażą detaliczną, menadżerowie, kierownicy i wszystkie osoby odpowiedzialne za planowanie oraz realizowanie sprzedaży
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	09-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Zwiększenie świadomości uczestników na temat kluczowych elementów profesjonalnej obsługi klienta w branży detalicznej. Rozwinięcie umiejętności budowania relacji z klientami poprzez aktywne słuchanie, empatię i dostosowanie komunikacji. Doskonalenie technik sprzedażowych, takich jak identyfikacja potrzeb klienta, prezentacja produktów i skuteczne zamykanie sprzedaży. Wzmocnienie zdolności do radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami w sposób budujący zadowolenie klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wskazuje, jak dostosować oferty handlowe do potrzeb klientów.	Określa kluczowe zasady tworzenia oferty handlowej.	Test teoretyczny
Rozpoznaje techniki profesjonalnej obsługi klienta w codziennej pracy.	Wskazuje techniki profesjonalnej obsługi klienta w codziennej pracy.	Test teoretyczny
Określa, jak skutecznie komunikować się z klientem i prowadzić negocjacje handlowe.	Wskazuje zasady dobrej komunikacji i prowadzenia negocjacji handlowych.	Wywiad swobodny
Określa, jak osiągnąć wyższy poziom satysfakcji klientów dzięki poprawie jakości obsługi.	Wskazuje zasady zwiększania poziomu satysfakcji klientów dzięki poprawie jakości obsługi.	Wywiad swobodny
Określa, jak należy radzić sobie z trudnymi sytuacjami i efektywnie rozwiązywać problemy klientów.	Opisuje, jak należy radzić sobie z trudnymi sytuacjami i efektywnie rozwiązywać problemy klientów.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera 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, dokument 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, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

1. Wprowadzenie do sprzedaży i obsługi klienta

- Znaczenie sprzedaży bezpośredniej w branży detalicznej
- Rola pracownika w kontakcie z klientem
- Proces sprzedaży: etapy, strategie, warunki efektywności
- Komunikacja w sprzedaży – zasady skutecznej komunikacji z klientem
- Rozwijanie relacji z klientem: budowanie zaufania i długotrwałych relacji

2. Techniki sprzedaży

- Wprowadzenie do podstawowych technik sprzedaży – sprzedaż doradcza
- Techniki cross-sellingu i up-sellingu – jak skutecznie proponować dodatkowe produkty?
- Korzystanie z promocji i ofert specjalnych w sprzedaży
- Ćwiczenia praktyczne: symulacje sprzedaży z klientem, praca w parach

3. Obsługa trudnych sytuacji i reklamacji

- Zarządzanie trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem
- Jak radzić sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowymi?
- Techniki pozytywnego zakończenia sytuacji reklamacyjnych
- Wzmacnianie lojalności klientów po trudnych sytuacjach
- Praktyczne ćwiczenia: scenki z rozwiązywania reklamacji i problemów

4. Psychologia klienta i jego oczekiwania

- Typy klientów i ich potrzeby
- Psychologia decyzji zakupowych
- Jak dostosować styl komunikacji do różnych typów klientów?
- Rola emocji w procesie sprzedaży
- Ćwiczenia: analiza przypadków i symulacje rozmów

5. Nowoczesne technologie w sprzedaży i obsłudze klienta

- Wpływ digitalizacji na sprzedaż detaliczną
- Wykorzystanie systemów CRM w obsłudze klienta
- Sprzedaż online i omnichannel – integracja kanałów sprzedaży
- Social media jako narzędzie wspierające sprzedaż
- Praktyczne ćwiczenia: obsługa narzędzi wspomagających sprzedaż

6. Etyka i standardy profesjonalnej obsługi klienta

- Rola etyki w sprzedaży i obsłudze klienta
- Standardy profesjonalnej obsługi klienta
- Jak unikać manipulacji i nieuczciwych praktyk sprzedażowych?
- Budowanie pozytywnego wizerunku firmy poprzez etyczne podejście do klienta
- Analiza przypadków i dyskusja

7. Walidacja – test i wywiad swobodny

- Test sprawdzający wiedzę teoretyczną
- Symulacje sytuacji sprzedażowych
- Wywiad swobodny – ocena umiejętności komunikacyjnych i sprzedażowych
- Podsumowanie kursu i indywidualne rekomendacje rozwojowe

Minimalne wymagania w stosunku do uczestników, aby cel usługi został osiągnięty: Uczestnik szkolenia zdobytą wiedzę i umiejętności ugruntowuje w trakcie procesu walidacji składającego się z testu wiedzy, co umożliwi sprawdzenie czy cel usługi został osiągnięty. Dla lepszego przyswojenia programu szkolenia uczestnicy otrzymają materiały w formie papierowej. Materiały te umożliwią im powrót i

powtórzenie wiedzy zdobytej na szkoleniu w dowolnym momencie. Dzięki temu uczestnicy osiągną zamierzony cel szkolenia. Warunki organizacyjno – logistyczne: Szkolenie opiera się głównie na warsztatach praktycznych z wykorzystaniem ćwiczeń rozwojowych. Uczestnicy będą pracować zarówno w parach, trójkach jak i całą grupą.

Szkolenie odbywa się w formie prezentacji materiału i technik przez trenera szkolenia (wykładów) oraz , pracy własnej uczestników, ćwiczeń wybranych technik (forma papierowa oraz interakcje między uczestnikami szkolenia), zadań i gier rozwijających procesy społeczne, dramy i scenek symulacyjnych, metod coachingowych, dyskusji, pracy z materiałami dotyczącymi treści szkoleniowych. Szkolenie prowadzone jest w ramach godzin zegarowych, jedna godz. szkolenia to 60 minut, przerwy wliczają się w czas szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 44

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 44 Znaczenie sprzedaży bezpośredniej w branży detalicznej	Marta Urbańska	10-05-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 44 Rola pracownika w kontakcie z klientem	Marta Urbańska	10-05-2025	10:00	11:00	01:00
3 z 44 Proces sprzedaży: etapy, strategię, warunki efektywności	Marta Urbańska	10-05-2025	11:00	11:45	00:45
4 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	10-05-2025	11:45	12:00	00:15
5 z 44 Komunikacja w sprzedaży – zasady skutecznej komunikacji z klientem	Marta Urbańska	10-05-2025	12:00	13:45	01:45
6 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	10-05-2025	13:45	14:00	00:15
7 z 44 Rozwijanie relacji z klientem: budowanie zaufania i długotrwałych relacji	Marta Urbańska	10-05-2025	14:00	16:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 44 Wprowadzenie do podstawowych technik sprzedaży – sprzedaż doradcza	Marta Urbańska	11-05-2025	08:00	09:00	01:00
9 z 44 Techniki cross-sellingu i up-sellingu – jak skutecznie proponować dodatkowe produkty?	Marta Urbańska	11-05-2025	09:00	09:45	00:45
10 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	11-05-2025	09:45	10:00	00:15
11 z 44 Korzystanie z promocji i ofert specjalnych w sprzedaży	Marta Urbańska	11-05-2025	10:00	11:45	01:45
12 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	11-05-2025	11:45	12:00	00:15
13 z 44 Ćwiczenia praktyczne: symulacje sprzedaży z klientem, praca w parach	Marta Urbańska	11-05-2025	12:00	13:45	01:45
14 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	11-05-2025	13:45	14:00	00:15
15 z 44 Zarządzanie trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem	Marta Urbańska	11-05-2025	14:00	16:00	02:00
16 z 44 Jak radzić sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowymi?	Marta Urbańska	14-05-2025	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 44 Techniki pozytywnego zakończenia sytuacji reklamacyjnych	Marta Urbańska	14-05-2025	09:00	10:45	01:45
18 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	14-05-2025	10:45	11:00	00:15
19 z 44 Wzmacnianie lojalności klientów po trudnych sytuacjach	Marta Urbańska	14-05-2025	11:00	12:00	01:00
20 z 44 Praktyczne ćwiczenia: scenki z rozwiązywania reklamacji i problemów	Marta Urbańska	14-05-2025	12:00	12:45	00:45
21 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	14-05-2025	12:45	13:00	00:15
22 z 44 Typy klientów i ich potrzeby	Marta Urbańska	14-05-2025	13:00	14:00	01:00
23 z 44 Psychologia decyzji zakupowych	Marta Urbańska	14-05-2025	14:00	14:45	00:45
24 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	14-05-2025	14:45	15:00	00:15
25 z 44 Jak dostosować styl komunikacji do różnych typów klientów?	Marta Urbańska	14-05-2025	15:00	16:00	01:00
26 z 44 Rola emocji w procesie sprzedaży	Krzysztof Mróz	15-05-2025	08:00	09:45	01:45
27 z 44 Przerwa	Krzysztof Mróz	15-05-2025	09:45	10:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
28 z 44 Ćwiczenia: analiza przypadków i symulacje rozmów	Krzysztof Mróz	15-05-2025	10:00	11:00	01:00
29 z 44 Wpływ digitalizacji na sprzedaż detaliczną	Krzysztof Mróz	15-05-2025	11:00	11:45	00:45
30 z 44 Przerwa	Krzysztof Mróz	15-05-2025	11:45	12:00	00:15
31 z 44 Wykorzystanie systemów CRM w obsłudze klienta	Krzysztof Mróz	15-05-2025	12:00	12:45	00:45
32 z 44 Przerwa	Krzysztof Mróz	15-05-2025	12:45	13:00	00:15
33 z 44 Sprzedaż online i omnichannel – integracja kanałów sprzedaży	Krzysztof Mróz	15-05-2025	13:00	14:00	01:00
34 z 44 Social media jako narzędzie wspierające sprzedaż	Krzysztof Mróz	15-05-2025	14:00	14:45	00:45
35 z 44 Przerwa	Krzysztof Mróz	15-05-2025	14:45	15:00	00:15
36 z 44 Praktyczne ćwiczenia: obsługa narzędzi wspomagających sprzedaż	Krzysztof Mróz	15-05-2025	15:00	16:00	01:00
37 z 44 Rola etyki w sprzedaży i obsłudze klienta	Marta Urbańska	16-05-2025	08:00	09:00	01:00
38 z 44 Standardy profesjonalnej obsługi klienta	Marta Urbańska	16-05-2025	09:00	10:45	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
39 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	16-05-2025	10:45	11:00	00:15
40 z 44 Jak unikać manipulacji i nieuczciwych praktyk sprzedażowych?	Marta Urbańska	16-05-2025	11:00	12:00	01:00
41 z 44 Budowanie pozytywnego wizerunku firmy poprzez etyczne podejście do klienta	Marta Urbańska	16-05-2025	12:00	13:45	01:45
42 z 44 Przerwa	Marta Urbańska	16-05-2025	13:45	14:00	00:15
43 z 44 Analiza przypadków i dyskusja	Marta Urbańska	16-05-2025	14:00	15:00	01:00
44 z 44 Walidacja	-	16-05-2025	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 650,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	216,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	216,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2



Marta Urbańska

W 2014 roku ukończyła kurs pedagogiczny dla instruktorów praktycznej nauki zawodu. W 2020 roku ukończyła studia podyplomowe na kierunkach: Brand management – zarządzanie marką firmy oraz Social media i zintegrowany marketing sieciowy (WSB w Gdańsku). Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu działalności szkoleniowej – firma „Projekt” oraz w zarządzaniu zasobami ludzkimi w ramach prowadzonej działalności i w formie pracy consultingowej. Wśród zainteresowań zawodowych Marty Urbańskiej znajdują się: zarządzanie sprzedażą, psychologia sprzedaży, prawa pracownika, motywacja w procesie pracy. Od 2019 przeprowadziła 21 szkoleń w łącznej ilości godzin 540 godzin z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, sprzedaży bezpośredniej i online, budowania zaangażowania pracowników, radzenia sobie z presją w miejscu pracy, psychologii pracy. Nadzorowała realizację i weryfikowała efekty 20 szkoleń, które były przeprowadzane przez jej firmę. Promuje zmianę podejścia do pracy, uwzględniając potrzeby pracowników. Adres @ prowadzącej: 1omegamroz@gmail.com



2 z 2

Krzysztof Mróz

Od 1990 roku absolwent UAM Poznań WNS - pedagogika z metodyką pracy z dorosłymi. Posiada 25 letnie doświadczenie w pracy pedagogiczno-psychologicznej (doradztwo zawodowe) z młodzieżą, stażystami oraz ludźmi z bogatym doświadczeniem zawodowy. Od 2022 - dyrektorem ds. szkoleń w firmie PROJEKT. Od 2008 roku przeprowadził 78 szkoleń w łącznej ilości godzin 880 między innym z zakresu z zakresu: zarządzania, sprzedaży, zarządzania produktem i marką, marketingu, obsługi klienta, logistycznej obsługi klienta. Współpracował z PUP Gniezno, PUP Pleszew, ZDZ Poznań oraz realizował liczne szkolenia w ramach BUR oraz wieloma przedsiębiorstwami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy.

Informacje dodatkowe

Aby zaliczyć szkolenie niezbędne jest spełnienie wymagań:

- 100% obecności na zajęciach realizowanych zgodnie z programem szkolenia,
- aktywny udział w zajęciach,
- pozytywna ocena nabytej wiedzy i umiejętności określona na podstawie testu końcowego,
- przerwy wliczone są w czas trwania usługi.

Walidacja prowadzona jest przez osobę inną niż osoba prowadzące usługę. Zajęcia zaplanowano w taki sposób, aby maksymalizować aktywność uczestników i ich działania własne. Zaplanowano również zajęcia w formie wykładowej uposażające uczestników w zakres wiedzy teoretycznej. Uczestnicy otrzymują certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia.

Adres

Fijewo 68A
14-260 Fijewo
woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Marta Urbańska

E-mail 1omegamroz@gmail.com

Telefon (+48) 667 498 940