



Nowoczesne Strategie Sprzedaży i Obsługi Klienta – Automatyzacja, Personalizacja i Cyfrowa Transformacja

Numer usługi 2025/04/02/171192/2664649

2 385,71 PLN brutto
2 385,71 PLN netto
149,11 PLN brutto/h
149,11 PLN netto/h

LEAN TO WIN
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ
★★★★★

📍 Ciechocinek / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 18.08.2025 do 25.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Identyfikator projektu	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa dedykowana jest właścicielom przedsiębiorstwa, pracownikom przedsiębiorstwa, zatrudnionym na stanowiskach kierowniczych, pracownikom przedsiębiorstwa, wobec których właściciele mają plany związane z awansem na stanowisko kierownicze, pracowników produkcyjnych, sprzedażowych, technologów, managerów. Grupą docelową są wszyscy pracownicy firmy zgłoszeni do projektu, którzy posiadają lukę kompetencyjną z zakresu: automatyzacji i cyfryzacji procesów produkcyjnych, sprzedażowych i zarządczych.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	17-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do wdrażania nowoczesnych strategii sprzedaży i obsługi klienta w erze e-commerce i digitalizacji. Uczestnik nauczy się wykorzystywać AI i CRM do automatyzacji procesów sprzedażowych, stosować techniki negocjacji online oraz personalizować ofertę za pomocą Big Data. Zdobędzie kompetencje w zakresie strategii omnichannel, analizy zachowań klientów i budowania lojalności, co pozwoli na zwiększenie efektywności sprzedaży i jakości obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje kluczowe technologie wspierające sprzedaż i obsługę klienta (AI, CRM, Big Data, chatboty).	Identyfikuje narzędzia cyfrowe i wskazuje ich zastosowanie w procesach sprzedażowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje systemy CRM do automatyzacji procesu sprzedaży i zarządzania relacjami z klientami.	Opisuje funkcjonalności CRM i analizuje ich wpływ na efektywność sprzedaży.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje nowoczesne techniki negocjacji online w sprzedaży B2B.	Identyfikuje skuteczne strategie negocjacyjne i dostosowuje je do środowiska cyfrowego.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Personalizuje ofertę sprzedażową przy użyciu Big Data.	Analizuje dane klientów i dostosowuje rekomendacje produktowe.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wdraża strategię omnichannel, integrując sprzedaż offline i online.	Opisuje zasady strategii omnichannel i ocenia ich wpływ na doświadczenie klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje AI i chatboty do automatyzacji obsługi klienta.	Opisuje zastosowanie AI w komunikacji z klientami i ocenia jego skuteczność.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Analizuje zachowania klientów w czasie rzeczywistym i optymalizuje strategię sprzedaży.	Identyfikuje wzorce zachowań klientów i dobiera odpowiednie narzędzia analityczne.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Optymalizuje proces sprzedaży online poprzez integrację z platformami e-commerce.	Konfiguruje system sprzedażowy i dostosowuje go do potrzeb klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Tworzy i wdraża system lojalnościowy oparty na AI.	Opracowuje koncepcję programu lojalnościowego i ocenia jego skuteczność.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Współpracuje z zespołem przy wdrażaniu cyfrowych narzędzi sprzedażowych i usługowych.	Aktywnie uczestniczy w symulowanych projektach wdrożeniowych i podejmuje decyzje zespołowe.	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?

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?

Dokument potwierdza, że zostały zastosowane rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji tzn. osoba prowadząca usługę, nie dokonuje weryfikacji efektów uczenia się uczestników usługi.

Program

V. Strategie sprzedaży w dobie e-commerce i digitalizacji handlu

Cel szkolenia: Wykorzystanie nowoczesnych technologii do zwiększenia sprzedaży.

Zakres:

- **Automatyzacja sprzedaży i CRM** – jak AI może wspierać handlowców?
- **Nowoczesne techniki negocjacji online** – sprzedaż B2B przez platformy cyfrowe.
- **Personalizacja oferty przy użyciu Big Data** – dostosowanie produktów do klientów.
- **Wdrażanie strategii omnichannel** – integracja kanałów offline i online.

VI. Szkolenie nowych pracowników sprzedaży i obsługi klienta w cyfrowej rzeczywistości

Cel szkolenia: Nauka efektywnej obsługi klienta z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych.

Zakres tematyczny:

- **Chatboty i AI w obsłudze klienta** – jak wykorzystać automatyzację do usprawnienia komunikacji?
- **Analiza zachowań klientów w czasie rzeczywistym** – narzędzia analityczne.
- **Optymalizacja procesu sprzedaży online** – integracja z e-commerce.
- **Systemy lojalnościowe oparte na AI** – budowanie długoterminowych relacji.

Walidacja

Informacje dodatkowe

- Po zrealizowanym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat o ukończeniu usługi. Warunkiem uzyskania certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć
- Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych tj. za godzinę usługi szkoleniowej rozumie się 45 minut
- Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzony przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora liście obecności
- Walidacja wlicza się w czas trwania usługi
- Trener dostosowuje przerwy do potrzeb uczestników (max. 10 min.) i **odpowiednio wydłuża zajęcia**. Przerwy nie są wpisane w harmonogram szkolenia i nie stanowią kosztów kwalifikowalnych.

- Szkolenie zawiera 20h teorii i 30h praktyki

Warunki organizacyjne:

- Nowoczesny sprzęt audiowizualny,
- Ergonomiczne wyposażenie sali: Dostęp do stołów ustawionych w układzie sprzyjającym pracy zespołowej oraz wygodnych krzeseł zapewniających komfort podczas dłuższych sesji.
- W sali szkoleniowej będą dostępne długopisy, ołówki, notatniki oraz flipcharty. Flipcharty z zestawami markerów zostaną przeznaczone do wspólnej pracy grupowej, co ułatwi wizualizację pomysłów, tworzenie notatek w czasie rzeczywistym oraz angażowanie uczestników w praktyczne ćwiczenia.
- Materiały szkoleniowe zostaną dostarczone zarówno w wersji papierowej, jak i cyfrowej, a na sali będą dostępne przybory piśmiennicze oraz flipcharty do wspólnej pracy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Automatyzacja sprzedaży i CRM	Wojciech Sobota	20-08-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 11 Nowoczesne techniki negocjacji online	Wojciech Sobota	20-08-2025	10:00	12:00	02:00
3 z 11 Przerwa	Wojciech Sobota	20-08-2025	12:00	12:30	00:30
4 z 11 Personalizacja oferty przy użyciu Big Data	Wojciech Sobota	20-08-2025	12:30	14:30	02:00
5 z 11 Wdrażanie strategii omnichannel	Wojciech Sobota	20-08-2025	14:30	16:00	01:30
6 z 11 Chatboty i AI w obsłudze klienta	Wojciech Sobota	21-08-2025	08:00	10:00	02:00
7 z 11 Analiza zachowań klientów w czasie rzeczywistym	Wojciech Sobota	21-08-2025	10:00	12:00	02:00
8 z 11 Przerwa	Wojciech Sobota	21-08-2025	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 11 Optymalizacja procesu sprzedaży online	Wojciech Sobota	21-08-2025	12:30	14:00	01:30
10 z 11 Systemy lojalnościowe oparte na AI	Wojciech Sobota	21-08-2025	14:00	15:30	01:30
11 z 11 Walidacja	-	21-08-2025	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 385,71 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 385,71 PLN
Koszt osobogodziny brutto	149,11 PLN
Koszt osobogodziny netto	149,11 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Wojciech Sobota

Konsultant Lean i Usprawnień Online w Lean To Win, specjalizujący się w transformacji organizacji i przygotowywaniu ich do wyzwań współczesnego rynku pracy. Ekspert w projektowaniu strategii i optymalizacji procesów, które wspierają zrównoważony rozwój, elastyczność organizacyjną oraz skuteczne zarządzanie różnorodnością w miejscu pracy. Posiada wieloletnie doświadczenie we wdrażaniu nowoczesnych modeli organizacji pracy, umożliwiających firmom adaptację do dynamicznych zmian gospodarczych i społecznych. Wspiera organizacje w budowaniu strategii które integrują potrzeby różnych grup interesariuszy, promują inkluzywność oraz odpowiadają na wyzwania związane z transformacją w kierunku „zielonej gospodarki”. Ekspert w zakresie mapowania procesów, standaryzacji pracy i automatyzacji kluczowych obszarów w firmach, w tym raportowania, mierzenia efektywności oraz zarządzania obiegiem informacji. Dzięki doświadczeniu w rozwoju narzędzi online wspiera organizacje w tworzeniu środowiska pracy sprzyjającego efektywnej współpracy zespołów. Prowadzący posiada ponad 120-godzinne doświadczenie w

prowadzeniu zajęć tematyce usługi w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) licząc wstecz od dnia rozpoczęcia usługi. Adres @: wojciech.sobota@leantowin.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt Szkoleniowy w formie elektronicznej, którą otrzymają w dniu rozpoczęcia szkolenia.

Metody interaktywne i aktywizujące, jakimi będą prowadzone zajęcia na szkoleniach to narzędzia wspierające takie jak:

- Dyskusja panelowa
- Metoda symulacyjna
- Metoda projektów
- Rozmowa kierowana

Adres

Ciechocinek

Ciechocinek

woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Joanna Kieres

E-mail joanna.kieres@leantowin.pl

Telefon (+48) 668 675 086