



Ernst & Young
spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
Academy of
Business sp. k.



Controlling obszaru sprzedaży, marketingu i obsługi klienta

Numer usługi 2025/04/07/10940/2675379

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

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 15.05.2025 do 16.05.2025

3 259,50 PLN brutto

2 650,00 PLN netto

191,74 PLN brutto/h

155,88 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest dla: • pracowników zajmujących się oceną skuteczności w działach sprzedażowych, marketingowych i obsługi klienta • analityków planujących sprzedaż w kanałach offline i online • dyrektorów sprzedaży i marketingu • osób przygotowujących się do pracy w działach analiz sprzedażowych, controllingu.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	13-05-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	17
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

Szkolenie "Controlling obszaru sprzedaży, marketingu i obsługi klienta" przygotowuje uczestników do efektywnego zarządzania sprzedażą, marketingiem i obsługą klienta w organizacji, poprzez mierzenie działań i ich skuteczności z wykorzystaniem wskaźników, metod kalkulacji ceny oraz zarządzania prowizjami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie controllingu w obszarach: sprzedaży, marketingu oraz obsługi klienta	• identyfikuje sposoby planowania kosztów i rentowności działań • definiuje w jaki sposób planować sprzedaż sezonową • omawia miary i wskaźniki w obszarach marketingu online, sprzedaży, obsługi klienta • charakteryzuje w jaki sposób kalkulować jednostkowy koszt pozyskania klienta lub sprzedaży usług	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik efektywnie zarządza w swojej organizacji obszarami sprzedaży, marketingu oraz obsługi klienta	• przygotowuje budżet działań marketingowych w kanałach cyfrowych • analizuje zapotrzebowanie na telemarketerów w oparciu o plan sprzedaży • tworzy kalkulacje ceny sprzedaży • wdraża stworzenie systemu premialnego dla sprzedawców • planuje sprzedaż sezonową • ocenia skuteczności działań	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik komunikuje się ze zróżnicowanymi odbiorcami	• stosuje miary i wskaźniki oceny skuteczności działań sprzedażowych • dokonuje oceny skuteczności działań komunikacyjnych i PR • charakteryzuje się świadomością konieczności ciągłej aktualizacji wiedzy w zakresie controllingu w obszarze sprzedaży, marketingu i obsługi klienta	Wywiad swobodny
		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 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?

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 zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

PROGRAM

1. Controlling działań sprzedażowych, marketingu i obsługi klienta – funkcja i zadania
2. Ocena skuteczności działań performance marketingu w poszczególnych kanałach cyfrowych – wskaźniki i miary (finansowe i operacyjne)
3. Przygotowanie budżetu na działania marketingowe w podziale na kanały cyfrowe
4. Ocena skuteczności działań komunikacyjnych i PR.
5. Podstawowe miary i wskaźniki oceny skuteczności działań sprzedażowych w kanale offline i online
6. Planowanie zapotrzebowania na telemarketerów na podstawie planu sprzedażowego
7. Główne miary i wskaźniki obsługi klienta
8. Model rozliczania efektywności działania call center – kalkulacja kosztu pozyskania klienta i sprzedaży usługi
9. Metody kalkulacji ceny sprzedaży usługi lub produktu
10. Zasady i metody budowania prowizji dla handlowców
11. Planowanie sprzedaży sezonowej.

Czas trwania szkolenia:

Szkolenie trwa **17 godzin dydaktycznych** (tj. 45 minut). Podana ilość godzin szkolenia nie zawiera czasu przerw.

Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca, waliduje usługę w formie zdalnej, po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera prowadzącego usługę, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na zaświadczeniu o zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej.

W harmonogramie szkolenia, został wskazany przybliżony czas przeprowadzenia walidacji usługi rozwojowej.

Informacje techniczne:

W trakcie szkolenia online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane

na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:

1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie
- trener ustala czas trwania pracy w grupach
- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju
- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia
- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran
- czat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 18 Controlling działań sprzedażowych, marketingu i obsługi klienta- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	15-05-2025	09:00	10:00	01:00	Tak
2 z 18 Ocena skuteczności działań performance marketingu w poszczególnych kanałach cyfrowych - ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	15-05-2025	10:00	11:00	01:00	Tak
3 z 18 Przerwa	dr Anna Sperska	15-05-2025	11:00	11:15	00:15	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
4 z 18 Przygotowanie budżetu na działania marketingowe w podziale na kanały cyfrowe- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	15-05-2025	11:15	12:00	00:45	Tak
5 z 18 Ocena skuteczności działań komunikacyjnych i PR- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	15-05-2025	12:00	13:00	01:00	Tak
6 z 18 Przerwa	dr Anna Sperska	15-05-2025	13:00	14:00	01:00	Tak
7 z 18 Podstawowe miary i wskaźniki oceny skuteczności działań sprzedażowych w kanale offline i online- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	15-05-2025	14:00	15:00	01:00	Tak
8 z 18 Przerwa	dr Anna Sperska	15-05-2025	15:00	15:15	00:15	Tak
9 z 18 Planowanie zapotrzebowania na telemarketerów na podstawie planu sprzedażowego- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	15-05-2025	15:15	16:30	01:15	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
10 z 18 Główne miary i wskaźniki obsługi klienta-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	16-05-2025	09:00	10:00	01:00	Tak
11 z 18 Model rozliczania efektywności działania call center -ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	16-05-2025	10:00	11:00	01:00	Tak
12 z 18 Przerwa	dr Anna Sperska	16-05-2025	11:00	11:15	00:15	Tak
13 z 18 Metody kalkulacji ceny sprzedaży usługi lub produktu-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	16-05-2025	11:15	13:00	01:45	Tak
14 z 18 Przerwa	dr Anna Sperska	16-05-2025	13:00	14:00	01:00	Tak
15 z 18 Zasady i metody budowania prowizji dla handlowców-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	16-05-2025	14:00	15:00	01:00	Tak
16 z 18 Przerwa	dr Anna Sperska	16-05-2025	15:00	15:15	00:15	Tak
17 z 18 Planowanie sprzedaży sezonowej-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	dr Anna Sperska	16-05-2025	15:15	16:30	01:15	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
18 z 18 Walidacja usługi	-	16-05-2025	16:30	17:15	00:45	Tak

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 259,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	191,74 PLN
Koszt osobogodziny netto	155,88 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

dr Anna Sperska

Od zawsze związana z sektorem B2B, w przeszłości pracowała między innymi na stanowisku Dyrektora Sprzedaży w dużej spółce z sektora TSL, zarządzając zespołami sprzedaży, obsługi klienta, marketingu i analiz, następnie realizowała projekty w formule interim management związane z projektowaniem i budową struktur sprzedażowych.

Jako niezależny konsultant prowadziła również procesy restrukturyzacyjne przedsiębiorstw oraz zespołów sprzedażowych, wdrażała systemy controllingu, wspierała przedsiębiorstwa w procesie tworzenia strategii, a także realizowała projekty badawcze.

Od 2019 roku łączy praktykę biznesową z pracą akademicką w Katedrze Biznesu Międzynarodowego Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu Gdańskiego.

Absolwentka programu Management w ICAN Institute, studiów podyplomowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu (Zarządzanie Marketingowe na Rynku B2B) oraz Handlu Zagranicznego na Uniwersytecie Gdańskim. Stopień doktora w dziedzinie Ekonomia i Finanse uzyskała w 2019 roku na Uniwersytecie Gdańskim.

Specjalizuje się w zarządzaniu strategicznym oraz zarządzaniu sprzedażą i marketingiem ze szczególnym uwzględnieniem controllingu oraz finansowych aspektów sprzedaży.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

Informacje dodatkowe

- Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do grupy szkoleniowej.
- Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.
- Szkolenie jest częścią Akademii Controllingu: <https://www.academyofbusiness.pl/trainings/akademia-controllingu/>

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

Do realizacji szkoleń online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: Dwurdzeniowy procesor Intel Core i5 2,5 GHz i wyższy.

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: pobieranie: 10 Mb/s, wysyłanie: 5 Mb/s.

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: Nie trzeba pobierać oprogramowania. Aby wziąć udział w szkoleniu online potrzebny jest komputer, laptop, telefon lub tablet ze stabilnym internetem i bez blokad firmowych.

Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:

1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie
- trener ustala czas trwania pracy w grupach
- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju
- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia
- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran
- czat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

Usługa jest nagrywana na potrzeby ewentualnej kontroli.

W związku z tym, prosimy o włączenie kamery na czas udziału w szkoleniu. Dziękujemy.

Adres

al. Aleja Armii Ludowej 26

00-609 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- W budynku znajduje się: parking dla rowerów, poczta, restauracja, firma kurierska, kiosk.

Kontakt



Katarzyna Wielgat

E-mail katarzyna.wielgat@pl.ey.com

Telefon (+48) 573 005 707