



CENTRUM
KREDYTOWE
Sandra Piórkowska



„Sprzedaż usług finansowych z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych”

Numer usługi 2025/04/22/139577/2701711

📍 Lidzbark Warmiński / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 29.05.2025 do 31.05.2025

5 219,00 PLN brutto

5 219,00 PLN netto

163,09 PLN brutto/h

163,09 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Sposób dofinansowania

wsparcie dla osób indywidualnych

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do **osób dorosłych z województwa warmińsko-mazurskiego**, które

- **nie prowadzą działalności gospodarczej**,
- **chcą z własnej inicjatywy podnieść kompetencje** w obszarze sprzedaży, doradztwa finansowego i obsługi klienta z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych,
- są **osobami pracującymi** (na umowie o pracę, umowie zlecenia, umowie o dzieło),
- są **osobami powracającymi na rynek pracy** (np. po urlopie macierzyńskim, wychowawczym lub dłuższej przerwie zawodowej),
- są **osobami zagrożonymi automatyzacją zawodu** (np. kasjerzy, pracownicy fizyczni, osoby z niskimi kwalifikacjami),
- **planują przekwalifikowanie lub zmianę zawodu**, w tym wejście do branży finansowej lub usług doradczych,
- pracują lub chcą pracować w:
 - placówkach bankowych,
 - firmach ubezpieczeniowych i leasingowych,
 - biurach kredytowych i doradztwa finansowego,
 - centrach telefonicznej i zdalnej obsługi klienta,
 - instytucjach świadczących usługi finansowe, podatkowe i pośredniczące,
 - małych firmach usługowych rozwijających sprzedaż online

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

28-05-2025

Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi jest wyposażenie uczestników w praktyczne umiejętności z zakresu sprzedaży usług finansowych, w tym kredytów, pożyczek i ubezpieczeń, z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych. Uczestnicy nauczą się skutecznie komunikować się online, tworzyć atrakcyjne oferty, obsługiwać klientów zdalnie oraz stosować zasady bezpieczeństwa danych i etyki zawodowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje podstawowe usługi finansowe (kredyt, leasing, ubezpieczenia)	Wymienia i omawia cechy poszczególnych produktów finansowych	Test teoretyczny
Stosuje techniki sprzedaży i analizuje potrzeby klienta	Dobiera produkt finansowy do potrzeb klienta	Wywiad swobodny
Obsługuje podstawowe narzędzia cyfrowe w sprzedaży (e-mail, komunikator, Zoom)	Posługuje się wybranym kanałem komunikacji cyfrowej zgodnie z celem kontaktu	Wywiad swobodny
Tworzy ofertę sprzedażową w formacie PDF przy użyciu narzędzi graficznych	Przygotowuje wizualnie poprawną i spójną ofertę dla klienta	Prezentacja
Korzysta z CRM w zarządzaniu relacjami z klientami	Dodaje dane klienta, prowadzi notatki i planuje follow-up w systemie CRM	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznaje zagrożenia i stosuje zasady bezpieczeństwa danych	Identyfikuje dobre i złe praktyki w zakresie ochrony danych osobowych klientów	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, do certyfikatu wydawany jest suplement z efektem uczenia się

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

Tak, walidacja uwzględnia kryteria uczenia się

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

Tak, proces kształcenia jest oddzielony od walidacji

- procesy prowadzone są przez dwie różne osoby

Program

Program szkolenia:

Dzień 1: Wprowadzenie do sprzedaży usług finansowych

Wprowadzenie do roli doradcy finansowego

Charakterystyka podstawowych usług finansowych: kredyty, pożyczki, leasing, ubezpieczenia

Etapy procesu sprzedaży usług finansowych i analiza potrzeb klienta

Zasady etyczne oraz RODO w usługach finansowych

Techniki sprzedaży i negocjacji w pośrednictwie kredytowym

Dzień 2: Cyfrowe narzędzia w sprzedaży usług finansowych

Podstawy etyki w sprzedaży produktów finansowych

Nawiązywanie współpracy z Bankami oraz Pośrednikami kredytowymi

Symulacja procesu sprzedaży produktów kredytowych – ćwiczenia praktyczne

Wprowadzenie do produktów bankowych: rodzaje kont osobistych, firmowych, oszczędnościowych

Warsztat: Analiza potrzeb klienta i dopasowanie produktów

Dzień 3: Realizacja sprzedaży online i bezpieczeństwo

Obsługa formularzy online i dokumentów Google

Zamykanie sprzedaży i zarządzanie obsługą posprzedażową

Bezpieczeństwo danych klienta – dobre praktyki i analiza przypadków

Narzędzia komunikacji online: e-mail, Zoom, Messenger, WhatsApp

Tworzenie i przysyłanie ofert sprzedażowych przy użyciu Canva

Wprowadzenie do zarządzania relacjami z klientami - CRM

Praktyczne ćwiczenia w zakresie obsługi CRM i komunikacji cyfrowej

Test wiedzy oraz rozmowa walidacyjna z trenerem

Proces walidacji

1. **Test wiedzy teoretycznej** (około 30 minut na osobę).

2. **Zadanie praktyczne** (tworzenie oferty, symulacja kontaktu z klientem – około 10-15 minut).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Charakterystyka podstawowych usług finansowych: kredyty, pożyczki, leasing, ubezpieczenia ,Wprowadzenie do roli doradcy finansowego	Anna Gerlej	29-05-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 21 przerwa	Anna Gerlej	29-05-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 21 Etapy procesu sprzedaży usług finansowych i analiza potrzeb klienta	Anna Gerlej	29-05-2025	10:45	12:45	02:00
4 z 21 Przerwa obiadowa	Anna Gerlej	29-05-2025	12:45	13:15	00:30
5 z 21 Zasady etyczne oraz RODO w usługach finansowych	Anna Gerlej	29-05-2025	13:15	14:15	01:00
6 z 21 Techniki sprzedaży i negocjacji w pośrednictwie kredytowym	Anna Gerlej	29-05-2025	14:15	16:00	01:45
7 z 21 Podstawy etyki w sprzedaży produktów finansowych	Anna Gerlej	30-05-2025	09:00	10:30	01:30
8 z 21 przerwa	Anna Gerlej	30-05-2025	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 21 Nawiązywanie współpracy z Bankami oraz Pośrednikami kredytowymi	Anna Gerlej	30-05-2025	10:45	12:30	01:45
10 z 21 Symulacja procesu sprzedaży produktów kredytowych – ćwiczenia praktyczne	Anna Gerlej	30-05-2025	12:30	14:00	01:30
11 z 21 przerwa obiadowa	Anna Gerlej	30-05-2025	14:00	14:20	00:20
12 z 21 Wprowadzenie do produktów bankowych: rodzaje kont osobistych, firmowych, oszczędnościowych Warsztaty: Analiza potrzeb klienta i dopasowanie produktów	Anna Gerlej	30-05-2025	14:20	16:30	02:10
13 z 21 Obsługa formularzy online i dokumentów Google	Edward Czasnowski	31-05-2025	08:00	09:00	01:00
14 z 21 Zamykanie sprzedaży i zarządzanie obsługą posprzedażową	Edward Czasnowski	31-05-2025	09:00	10:00	01:00
15 z 21 Bezpieczeństwo danych klienta – dobre praktyki i analiza przypadków	Edward Czasnowski	31-05-2025	10:00	11:15	01:15
16 z 21 Przerwa	Edward Czasnowski	31-05-2025	11:15	11:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 21 Narzędzia komunikacji online: e-mail, Zoom, Messenger, WhatsApp	Edward Czasnowski	31-05-2025	11:30	12:30	01:00
18 z 21 Tworzenie i przesyłanie ofert sprzedażowych przy użyciu Can	Edward Czasnowski	31-05-2025	12:30	13:30	01:00
19 z 21 Przerwa obiadowa	Edward Czasnowski	31-05-2025	13:30	13:50	00:20
20 z 21 Wprowadzenie do zarządzania relacjami z klientami - CRM Praktyczne ćwiczenia w zakresie obsługi CRM i komunikacji cyfrowej	Edward Czasnowski	31-05-2025	13:50	15:30	01:40
21 z 21 Walidacja	-	31-05-2025	15:30	17:30	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 219,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 219,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	163,09 PLN
Koszt osobogodziny netto	163,09 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Anna Gerlej

Anna Gerlej od 12 lat pracuje w sektorze bankowym, zdobywając szeroką wiedzę i doświadczenie w obszarze finansów i bankowości. Od 3 lat specjalizuje się jako doradca ds. produktów hipotecznych, pomagając klientom w wyborze najlepszych rozwiązań finansowych związanych z zakupem nieruchomości.

Dzięki swojej wiedzy i praktycznemu podejściu skutecznie wspiera klientów w procesie kredytowym, wyjaśniając zawłości ofert bankowych oraz dostosowując rozwiązania do indywidualnych potrzeb. Jako trener dzieli się swoją wiedzą, prowadząc szkolenia i warsztaty, które pomagają rozwijać kompetencje w zakresie finansów osobistych oraz doradztwa kredytowego.



2 z 2

Edward Czasnowski

Pan Edward Czasnowski to doświadczony nauczyciel informatyki oraz specjalista ds. informatyki, z ponad 40-letnim doświadczeniem w pracy edukacyjnej i technicznej. Ukończył studia magisterskie w zakresie wychowania obywatelskiego oraz studia podyplomowe z informatyki na Wyższej Szkole Informatyki i Ekonomii w Olsztynie. W swojej karierze zawodowej pełnił funkcje dyrektora szkół, administratora pracowni komputerowych oraz wykładowcy na kursach informatycznych. Specjalizuje się w obsłudze systemów operacyjnych (Windows, macOS, Android), pakietu Microsoft Office oraz grafiki komputerowej (Photoshop, Corel). Posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń online w środowiskach Teams, Zoom i Discord oraz w obsłudze platform e-learningowych. Pracował także przy administracji stron internetowych opartych na Joomla. Aktywnie prowadzi szkolenia z cyfrowych kompetencji

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników:

- Uczestnicy otrzymają kompleksowe materiały szkoleniowe, które ułatwią im przyswajanie wiedzy oraz realizację ćwiczeń praktycznych:
- Skrypt szkoleniowy
- Notatnik + długopis
- Dostęp do przykładowych kont narzędzi cyfrowych (CRM, Canva, Google Forms, Zoom, GPT). Dodatkowo uczestnicy otrzymają zestaw przykładowych dokumentów sprzedażowych oraz instrukcje obsługi wykorzystywanych narzędzi.

Warunki uczestnictwa

Uczestnikami szkolenia mogą być osoby fizyczne które najpóźniej dzień przed rozpoczęciem usługi dokonają zapisu na usługę

Osoby dorosłe, z wyłączeniem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, które chcą z własnej inicjatywy podnieść swoje kompetencje/kwalifikacje i spełniają jedno z poniższych kryteriów

a) mieszkają na terenie woj. warmińsko-mazurskiego (w rozumieniu Kodeksu Cywilnego),

b) są zatrudnione na terenie woj. warmińsko-mazurskiego,

c) pobierają naukę na terenie woj. warmińsko-mazurskiego

Informacje dodatkowe

Uczestnik ma obowiązek zapisania się na usługę przez BUR co najmniej jeden przed rozpoczęciem realizacji usługi.

Uczestnicy przyjmują do wiadomości, że usługa z dofinansowaniem może być poddana monitoringowi z ramienia Operatora lub PARP i wyrażają na to zgodę.

Podstawa zwolnienia z VAT:

1) art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c Ustawy z dnia 11 marca 2024 o podatku od towarów i usług - w przypadku dofinansowania w wysokości 100%

2) § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień - w przypadku dofinansowania w co najmniej 70%

W przypadku braku dofinansowania do ceny usługi należy doliczyć 23% VAT

Adres

ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 20
11-100 Lidzbark Warmiński
woj. warmińsko-mazurskie

Miejsce realizacji zapewnia komfortowe warunki dla uczestników i prowadzącego, w tym:
Sala wyposażona w rzutnik i dostęp do szybkiego Wi-Fi,
Bezpieczne i higieniczne warunki pracy,
Przestrzeń odpowiednio przystosowana do zajęć praktycznych i teoretycznych,
Zapewnione przerwy kawowe wraz z poczęstunkiem oraz napojami (kawa, herbata, woda).

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Sala spełnia bezpieczne i higieniczne warunki pracy dla trenera i uczestników.

Kontakt



Sandra Piórkowska

E-mail centrum@biurolw.com

Telefon (+48) 533 442 611