



Kurs Przedstawiciel handlowy - doradca klienta z uwzględnieniem cyfrowych i zielonych kompetencji

Numer usługi 2025/04/25/30963/2708966

3 600,00 PLN brutto
3 600,00 PLN netto
90,00 PLN brutto/h
90,00 PLN netto/h

OŚRODEK
SZKOLENIA
DOKSZTAŁCANIA I
DOSKONALENIA
KADR KURSÓR
SPÓŁKA Z
OGRAŃCZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 26.05.2025 do 13.06.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	• Osoby początkujące w sprzedaży, które chcą zdobyć podstawowe umiejętności handlowe i negocjacyjne. • Doświadczeni przedstawiciele handlowi, pragnący doskonalić swoje kompetencje w budowaniu trwałych relacji handlowych i zaawansowanych technikach sprzedaży. • Pracownicy działów sprzedaży i obsługi klienta, którzy chcą poszerzyć wiedzę z zakresu zarządzania relacjami z klientami oraz efektywnej komunikacji. • Osoby planujące zmianę kariery na sprzedaż lub doradztwo handlowe, które potrzebują kompleksowego przygotowania do pracy w nowym zawodzie. • Małe i średnie przedsiębiorstwa, które chcą podnieść kwalifikacje swoich pracowników sprzedaży i poprawić wyniki sprzedażowe zespołów handlowych. Usługa adresowana również dla uczestników projektu: - Kierunek - Rozwój - Małopolski pociąg do kariery – sezon 1, - Nowy start w Małopolsce z EURESem
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	22-05-2025

Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
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

Usługa przygotowuje uczestników do pracy jako skuteczni przedstawiciele handlowi, rozwijając umiejętności sprzedażowe, negocjacyjne i obsługi klienta. Uczestnicy nauczą się budować relacje z klientami, prezentować oferty, zarządzać czasem i rozwiązywać problemy sprzedażowe, co umożliwi im efektywne działanie w środowisku handlowym. Kurs promuje wykorzystanie technologii minimalizujących zużycie zasobów i wspierających zrównoważony rozwój w środowisku handlowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia techniki sprzedaży oraz etapy procesu sprzedażowego.	Uczestnik rozróżnia skuteczne techniki sprzedażowe i negocjacyjne, definiuje etapy procesu sprzedażowego oraz charakteryzuje ich rolę w budowaniu relacji z klientem. Uwzględnia w procesie sprzedaży cyfrowe narzędzia automatyzujące oraz strategię zrównoważonej gospodarki w handlu.	Test teoretyczny
Organizuje prezentacje produktów, monitoruje negocjacje i planuje działania sprzedażowe.	Uczestnik organizuje prezentacje, planuje działania sprzedażowe, kontroluje przebieg negocjacji, monitoruje postępy i uzasadnia wybór działań sprzedażowych. Stosuje cyfrowe narzędzia do optymalizacji procesu sprzedaży oraz wdraża strategię minimalizującą zużycie zasobów naturalnych w biznesie.	Test teoretyczny
Ocenia skuteczność komunikacji z klientem i nadzoruje pracę zespołu.	Uczestnik ocenia jakość komunikacji z klientami, kontroluje proces budowania relacji oraz nadzoruje współpracę w zespole handlowym, monitorując efektywność działań. Wdraża narzędzia cyfrowe wspierające automatyzację obsługi klienta i ograniczenie zużycia papierowej dokumentacji.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zarządza czasem w pracy handlowca.	Uczestnik planuje i organizuje czas pracy, rozpoznaje priorytety, ocenia efektywność zarządzania czasem w kontekście osiągania celów sprzedażowych. Wykorzystuje systemy cyfrowe do zarządzania zadaniami i analizowania efektywności procesów, co pozwala na redukcję zbędnych działań i oszczędność zasobów.	Test teoretyczny
Charakteryzuje podstawy marketingu i prawa handlowego w sprzedaży.	Uczestnik charakteryzuje zasady marketingu, identyfikuje kluczowe przepisy prawa handlowego, ocenia ich wpływ na proces sprzedaży. Stosuje zasady zielonego marketingu i analizuje regulacje prawne dotyczące e-commerce oraz ekologicznej odpowiedzialności przedsiębiorstw.	Test teoretyczny
Radzi sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta.	Uczestnik analizuje trudne sytuacje w obsłudze klienta, proponuje skuteczne rozwiązania, ocenia ich wpływ na relacje handlowe i wizerunek firmy. Wdraża strategie cyfrowe wspierające efektywność procesów obsługi klienta oraz redukujące negatywny wpływ działalności handlowej na środowisko.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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. Dostawca Usługi zapewnia inną osobę do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia.

Program

Interaktywna forma zdalna:

- Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Umożliwia to uczestnictwo z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu i chat pozwalają na aktywny udział i bieżącą komunikację z prowadzącymi oraz innymi uczestnikami.

Godziny realizacji szkolenia:

- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.
- Szkolenie obejmuje 40 godzin zajęć edukacyjnych tj. 30 godzin zegarowych.

Przerwy:

- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

Harmonogram szkolenia:

Szczegółowy harmonogram zajęć, uwzględniający podział na dni i godziny oraz przerwy, zostanie ustalony i uzupełniony na 6 dni przed rozpoczęciem szkolenia, zgodnie z regulaminem BUR. Będzie on dostosowany do preferencji czasowych uczestników.

Osoby zainteresowane udziałem w szkoleniu prosimy o kontakt w celu określenia preferowanych godzin szkolenia.

- Szkolenie może być realizowane zarówno raz jak i kilka razy w tygodniu w trybie dziennym, umożliwiając intensywną naukę i skoncentrowane zajęcia lub popołudniowym, co pozwala uczestnikom z innymi obowiązkami dostęp do wartościowej edukacji.
- Dodatkowo, istnieje opcja organizacji zajęć w formie weekendowej, co sprawia, że szkolenie staje się bardziej elastyczne i dostosowane do różnych harmonogramów życia.
- **w związku z powyższym nie wskazano szczegółowego harmonogramu** - jesteśmy gotowi dostosować się do potrzeb całej grupy zapisanych osób, tworząc harmonogram, który uwzględni zróżnicowane preferencje czasowe uczestników.
- Harmonogram szkolenia może ulegać nieznacznemu przesunięciu czasowemu, zależnie od czasu potrzebnego na wykonanie poszczególnych ćwiczeń i zdolności przyswajania materiału przez uczestników, zgodnie z ich indywidualnym tempem nauki

Metody pracy:

- Zajęcia prowadzone są metodą ćwiczeniową, połączoną z rozmową na żywo oraz współdzieleniem ekranu. Warunkiem niezbędnym do osiągnięcia celu szkolenia jest samodzielne wykonanie wszystkich ćwiczeń zadanych przez trenera.

Dostępność kurs do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami

- Wsparcie techniczne: Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników, którzy mogą potrzebować pomocy w obsłudze platformy szkoleniowej lub dostępu do materiałów.
- Sesje Q&A: sesje pytań i odpowiedzi, gdzie uczestnicy mogą zadawać pytania w czasie rzeczywistym, również poprzez czat tekstowy,
- co jest pomocne dla osób, które mogą mieć trudności z komunikacją werbalną.
- platforma ZOOM, na której prowadzone jest szkolenie, jest zgodna z międzynarodowymi standardami dostępności,
- takimi jak WCAG 2.1.
- elastyczny harmonogram szkolenia, aby dostosować tempo nauki do indywidualnych możliwości uczestników.

Doświadczeni prowadzący:

- Informacje o osobach prowadzących szkolenie, w tym imiona, nazwiska, kwalifikacje oraz doświadczenie, zostaną podane na 6 dni przed rozpoczęciem szkolenia, zgodnie z wymogami regulaminu BUR. Trenera prowadzący usługę oraz osoba walidująca będzie posiadała doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Certyfikat ukończenia:

- Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).

Weryfikacja efektów uczenia się:

- Program obejmuje weryfikację efektów uczenia się poprzez test teoretyczny, który pozwala na ocenę zdobytej wiedzy i umiejętności. Taki system oceny gwarantuje, że uczestnicy faktycznie przyswoili potrzebne informacje i są gotowi do ich praktycznego zastosowania.

- Zostanie zapewniona inna osoba do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia.

Program

Wprowadzenie do handlu i obsługi klienta

- Definicja roli przedstawiciela handlowego.
- Zasady profesjonalnej obsługi klienta.
- Cyfrowe narzędzia wspierające obsługę klienta oraz strategię zrównoważonego handlu.

Techniki sprzedażowe i negocjacyjne

- Skuteczne techniki sprzedażowe.
- Umiejętność negocjowania warunków handlowych.
- Wykorzystanie technologii AI i automatyzacji w procesach sprzedaży i negocjacji, minimalizując czas i zasoby.

Proces sprzedaży i planowanie działań

- Etapy procesu sprzedażowego.
- Planowanie działań sprzedażowych.
- Ekologiczne podejście do logistyki i planowania sprzedaży z wykorzystaniem cyfrowych narzędzi.

Obsługa klienta na wysokim poziomie

- Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta.
- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami.
- Minimalizacja papierowej dokumentacji i promowanie cyfrowych rozwiązań w obsłudze klienta.

Budowanie relacji handlowych

- Zasady budowania trwałych relacji z klientem.
- Komunikacja interpersonalna.
- Etyczne podejście do sprzedaży i wykorzystanie strategii wspierających zrównoważony rozwój.

Prezentacja produktów i usług

- Techniki prezentacji oferty handlowej.
- Tworzenie atrakcyjnych argumentów sprzedażowych.
- Cyfrowe narzędzia do wizualizacji produktów i ograniczenie fizycznych zasobów promocyjnych.

Komunikacja werbalna i niewerbalna

- Skuteczna komunikacja słowna.
- Elementy komunikacji niewerbalnej.
- Wykorzystanie nowoczesnych technologii do zdalnej i cyfrowej komunikacji z klientami.

Zarządzanie czasem w pracy handlowca

- Planowanie czasu pracy.
- Ważność zadań.
- Optimalizacja czasu pracy poprzez cyfrowe systemy zarządzania zadaniami.

Praca w zespole handlowym

- Rola przedstawiciela handlowego w zespole.
- Współpraca z innymi działami firmy.
- Zastosowanie cyfrowych narzędzi do efektywnej komunikacji i zarządzania zespołem.

Podstawy marketingu i reklamy

- Zasady marketingu w sprzedaży.
- Wykorzystanie narzędzi reklamowych.
- Strategie ekologicznego marketingu i promowanie produktów zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.

Aspekty prawne w sprzedaży

- Podstawy prawa handlowego.
- Przestrzeganie przepisów ochrony konsumenta.

- Regulacje dotyczące sprzedaży online i bezpieczeństwo danych w e-handlu.

Usługa adresowana również dla uczestników projektu:

- Kierunek - Rozwój
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,
- Nowy start w Małopolsce z EURESem

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adrianna Latała

Wykształcenie
2021-2022
Wyższa Szkoła Nauk Społecznych w Lublinie- „ Przygotowanie pedagogiczne” studia podyplomowe,
2020-2021
Wyższa Szkoła Nauk Społecznych w Lublinie – „ Doradztwo zawodowe” studia podyplomowe,
2018-2020
Uniwersytet Marii-Curie Skłodowskiej w Lublinie – „ Prawo-Menadżerskie” specjalizacja menadżerska- studia niestacjonarne II st.

2009-2012

Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II w Lublinie – „Matematyka” specjalizacja zastosowania statystyczno-ekonomicznego oraz informatyczna – studnia stacjonarna I st.

Posiada doświadczenie zawodowe zdobyte w przeciągu ostatnich 5 lat od dnia zamieszczenia usługi:

od 2013 - obecnie właściciel/ trener firmy GOLDEN EYE – GDZIE SPECJALIZUJE SIĘ W ORGANIZACJI SZKOLEŃ, REKRUTACJI, STRATEGIACH MARKETINGOWYCH ORAZ ROZWOJU BIZNESU.

ZAJMUJE SIĘ SZEROKO POJĘTYMI USŁUGAMI SZKOLENIOWYMI Z ZAKRESU

Szkolenia sprzedażowe, Warsztat efektywnej komunikacji, Rekrutacja i zarządzanie zespołem sprzedażowym, Zarządzanie zespołem/ przedsiębiorstwem, Zarządzanie projektami, Zarządzanie zespołem projektowym, Budowanie zespołu projektowego, Savoir vivre, Być przedsiębiorcą - zakładanie i prowadzenie własnej działalności gospodarczej, Coaching menedżerski, Przedstawiciel handlowy, Doradca klienta.

PROWADZI LICZNE SZKOLENIA Z ZAKRESU HANDLU I SPRZEDAŻY

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w formie nagrań z zajęć będą udostępnione uczestnikom na 5 dni po zakończeniu szkolenia.

Nagrania umożliwią powrót do przekazywanych informacji, które pojawiły się podczas realizacji usługi, co zapewni pełną dostępność szkolenia dla każdego zainteresowanego uczestnika, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

W celu otrzymania dostępu do materiałów, konieczne jest posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej z domeną @gmail.com

Informacje dodatkowe

Podczas szkolenia obowiązkowe jest korzystanie z kamery internetowej przez uczestników.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Zawarto umowę WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój

„Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” został obustronnie podpisany regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznego bonów szkoleniowych w ramach projektu.

Warunki techniczne

platforma zoom

Warunki techniczne szkolenia na platformie Zoom:

1. Sprzęt komputerowy:

- Wymagany komputer PC lub Mac z dostępem do internetu.
- Zalecana kamera internetowa oraz mikrofon dla udziału w sesjach wideo.

2. Przeglądarka internetowa:

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

3. Stabilne połączenie internetowe:

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach wideo.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.

4. Platforma Zoom:

- Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
- Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).

5. System operacyjny:

- Kompatybilność z systemem Windows lub macOS.

6. Oprogramowanie dodatkowe:

- Zalecane zainstalowanie najnowszych wersji programów, takich jak przeglądarka, Java, Flash itp.

7. Dźwięk i słuchawki:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.

8. Przygotowanie przed sesją:

- Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
- Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.

9. Wsparcie techniczne:

- Zapewnienie kontaktu z pomocą techniczną w razie problemów podczas sesji.

10. Zaplanowane przerwy:

- Uwzględnienie krótkich przerw w grafiku dla odpoczynku uczestników.

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikami.

Kontakt



Emilia Korniak - Koszel

E-mail szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl

Telefon (+48) 502 206 162