



Europejska Agencja
Rozwoju Mirosław
Kopik



PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W SKLEPIE

Numer usługi 2025/05/13/27209/2741079

📍 Grzybów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 10.07.2025 do 10.07.2025

2 170,00 PLN brutto

2 170,00 PLN netto

217,00 PLN brutto/h

217,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Właściciele firm, menadżerowie, kierownicy działów handlowych, liderzy, handlowcy, przedstawiciele handlowi, sprzedawcy, kadra zarządzająca handlem, pracownicy działu obsługi klienta, technicy, doradcy, marketerzy, specjaliści ds. logistyki, handlu, obsługi klienta, księgowości, rozliczeń, finansów, produkcji, zakupów, rozwoju, obsługi biura, obsługi informatycznej, menadżerowie produktów i projektów oraz osoby zainteresowane zdobyciem nowych kompetencji w zakresie sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	24
Data zakończenia rekrutacji	09-07-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do: rozumienia zmian w procesie sprzedaży w sklepie, dostosowywania strategii sprzedażowych, właściwego dobierania sposobu komunikacji z klientami, doskonalenie umiejętności budowania pozytywnej relacji z klientem w krótkim czasie, rozwijanie kompetencji komunikacyjnych pracowników, używania technik sprzedażowych poprzez codzienną interakcję z klientem, podniesienie jakości obsługi klienta na etapie końcowym, radzenia sobie z trudnymi sytuacjami z zachowaniem profesjonalizmu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Elastycznie radzi sobie ze zmianami jakie zachodzą w procesie sprzedaży.	Dostrzega i rozumie zmiany zachodzące w procesie sprzedaży w sklepie.	Test teoretyczny
	Opisuje skuteczne strategie sprzedażowe.	Test teoretyczny
	Określa różne typy klientów i ich potrzeby.	Test teoretyczny
Dostosowuje relacje sprzedażowe do klienta.	Umiejętnie buduje pozytywne relacje z klientem w krótkim czasie.	Test teoretyczny
	Używania technik sprzedażowych skutecznych w codziennych interakcjach z klientem.	Test teoretyczny
	Dbą o wysoką jakość obsługi klienta na etapie końcowym.	Test teoretyczny
Stosuje właściwe sposoby komunikowania się z klientem.	Dobiera właściwy sposób komunikacji do potrzeb klienta.	Test teoretyczny
	Radzi sobie z trudnymi sytuacjami z klientami i zachowuje profesjonalizm.	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, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji (certyfikat) 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 (certyfikat) 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 (certyfikat) potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Przywitanie, kontrakt z uczestnikami. Pre-test.

Moduł 1. Budowanie natychmiastowej pozytywnej relacji i profesjonalizm w krótkich interakcjach. Uczestnicy wezmą udział w krótkich symulacjach typowych interakcji w sklepie spożywczym (np. obsługa przy kasie, zapytanie o lokalizację produktu). Jak szybko i skutecznie nawiązać pozytywny kontakt. Siła uśmiechu, tonu głosu, krótkich, uprzejmych zwrotów i efektywnej komunikacji niewerbalnej. Wpływ drobnych elementów pozytywnej obsługi na samopoczucie klienta i jego ogólne wrażenie z wizyty.

Metody pracy: Miniwykład. Ćwiczenie. Prezentacja. Dyskusja.

Moduł 2. Wykorzystanie okazji do subtelnej sprzedaży i sugerowania dodatków. Analiza przykładowych krótkich interakcji, w których pracownik miał okazję do zasugerowania dodatkowego produktu lub promocji (np. "Czy chciałby Pan/Pani skorzystać z naszej promocji na świeże pieczywo?", "Czy potrzebuje Pan/Pani jeszcze czegoś?"). Czynniki, które sprawiły, że sugestia była dobrze lub źle przyjęta. Subtelne techniki dosprzedaży i cross-sellingu, które można zastosować nawet w krótkich interakcjach. Jak rozpoznawać okazje do zaproponowania dodatkowego zakupu, nie będąc przy tym nachalnym. Znajomości aktualnych promocji i polecanych produktów.

Metody pracy: Miniwykład. Ćwiczenia. Dyskusja.

Moduł 3. Efektywna obsługa przy kasie i budowanie pozytywnego zakończenia interakcji. Znaczenie sprawnej i uprzejmej obsługi przy kasie jako kluczowego elementu budowania pozytywnego wizerunku. Szybkość, dokładność, uprzejmość i krótkie podziękowanie za zakupy. Wpływ pozytywnego zakończenia interakcji na chęć ponownego odwiedzenia sklepu. Aktywne eksperymentowanie: Uczestnicy będą ćwiczyć różne scenariusze obsługi przy kasie, zwracając uwagę na płynność, komunikację i budowanie miłej atmosfery. Symulowane sytuacje, w których klient ma mało czasu, spieszy się bardzo lub ma drobne uwagi.

Metody pracy: Miniwykład. Ćwiczenia. Analiza. Prezentacja.

Moduł 4. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami dbając o profesjonalizm. Aktywne eksperymentowanie: Uczestnicy będą odgrywać krótkie scenki przedstawiające potencjalnie trudne sytuacje, które mogą się zdarzyć nawet w sklepie spożywczym (np. niezadowolony klient z powodu jakości produktu, szybkie zapytanie o nietypowy towar, pomyłka przy kasie). Poznanie i wykorzystanie technik zachowania spokoju, przeprosin i szybkiego znalezienia rozwiązania w sytuacjach trudnych i stresowych.

Metody pracy: Ćwiczenia z kamerą. Analiza. Prezentacja.

Podsumowanie szkolenia.

Post-test. Zakończenie szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Przywitanie kontrakt z uczestnikami. Pre-test.	-	10-07-2025	09:00	09:15	00:15
2 z 10 Moduł 1. Budowanie natychmiastowej pozytywnej relacji...	Paweł Stróżyk	10-07-2025	09:15	10:45	01:30
3 z 10 Przerwa.	Paweł Stróżyk	10-07-2025	10:45	11:00	00:15
4 z 10 Moduł 2. Wykorzystanie okazji do subtelnej sprzedaży...	Paweł Stróżyk	10-07-2025	11:00	12:30	01:30
5 z 10 Przerwa.	Paweł Stróżyk	10-07-2025	12:30	12:45	00:15
6 z 10 Moduł 3. Efektywna obsługa przy kasie...	Paweł Stróżyk	10-07-2025	12:45	14:15	01:30
7 z 10 Przerwa obiadowa.	Paweł Stróżyk	10-07-2025	14:15	14:45	00:30
8 z 10 Moduł 4. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami...	Paweł Stróżyk	10-07-2025	14:45	16:10	01:25
9 z 10 Podsumowanie szkolenia.	Paweł Stróżyk	10-07-2025	16:10	16:20	00:10
10 z 10 Post-test. Zakończenie szkolenia.	-	10-07-2025	16:20	16:30	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 170,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 170,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	217,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	217,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Stróżyk

Autor książki „Uwierz w siebie. Autoterapia” oraz wielu artykułów biznesowych. Początkowo zdobywał doświadczenie rozwijając własne biznesy - 10 lat prowadził firmę transportową działającą na terenie Polski, Wielkiej Brytanii oraz Irlandii. 8 lat w Networku i sprzedaży bezpośredniej to jego droga rozwoju osobistego. Uczestniczył w wielu szkoleniach z zakresu komunikacji, sprzedaży, zarządzania, motywacji, kreowania wizerunku własnego i firmy. Był aktywnym uczestnikiem szkoleń z amerykańskimi ekspertami marketingu (Eric Worre, Dean Graziozi, Les Brown). Absolwent Akademii Biznesu i Akademii Trenerów M. Mrozowskiego. Zna zarządzanie, techniki sprzedaży, tajniki motywacji, nie tylko jako zbiór definicji, ale jako wiedzę, która pozwala zrozumieć idee tych zagadnień, tworzyć własne schematy szkoleniowe, być trenerem. Początki roli szkoleniowca sięgają czasów działań w Networku. Chcąc rozszerzyć swój potencjał rozpoczął działania w jednej z największych polskich firm w branży OZE, gdzie udowodnił skuteczność swoich metod sprzedaży i rozpoczął szkolenia dla nowo rekrutowanych pracowników. Prowadzi szkolenia dla handlowców z firm powiązanych z obrotem energii ze źródeł odnawialnych. Paweł Stróżyk to połączenie życiowego doświadczenia, dużego poczucia humoru oraz wielu godzin szkoleń z fantastycznymi trenerami. To człowiek pełen energii, prowadzący szkolenia w sposób niestandardowy, mówiący o konkretnych rzeczach na przykładach z życia, z nutką humoru. Prywatnie: mąż i ojciec.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma autorskie materiały szkoleniowe (np. prezentacja multimedialna, skrypt).

Nasi uczestnicy na każdym szkoleniu otrzymują pakiet szkoleniowy (segregator, notes i długopis).

Warunki uczestnictwa

Osoba zainteresowana skorzystaniem z usługi rozwojowej z dofinansowaniem musi zarejestrować się w Bazie Usług Rozwojowych oraz dokonać zapisu na usługę przed jej rozpoczęciem, z użyciem numeru ID wsparcia.

Informacje dodatkowe

Czas trwania usługi szkoleniowej to 10 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna= 45 minut).

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Adres

Grzybów 75 A
28-200 Grzybów
woj. świętokrzyskie

Miejsce realizacji usługi to "Zakątek Świętokrzyski".

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Naszym uczestnikom zapewniamy obiad, przerwy kawowe (kawa, herbata, woda, sok, ciastka).

Kontakt



Mirosław Kopik

E-mail mirek.kopik@eurodotacje.pl

Telefon (+48) 505 060 800