

grantUp Alicja
Nowak**Szkolenie: Sprzedaż, która działa – relacje,
płatności i klienci, którzy wracają**

Numer usługi 2025/05/19/145277/2757141

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 38 h

📅 03.06.2025 do 09.06.2025

6 320,00 PLN brutto

6 320,00 PLN netto

166,32 PLN brutto/h

166,32 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie kierowane jest do osób na co dzień zajmujących się sprzedażą detaliczną oraz obsługą klienta w sklepach stacjonarnych – właścicieli i pracowników, którzy odpowiadają za bezpośredni kontakt z klientem, realizację transakcji sprzedaży, przyjmowanie płatności oraz egzekwowanie należności. Nie występują dodatkowe wymagania.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	3
Data zakończenia rekrutacji	02-06-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	38
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa pn. „Sprzedaż, która działa – relacje, płatności i klienci, którzy wracają” przygotowuje uczestników do stosowania nowoczesnych technik sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta w handlu detalicznym – w szczególności w zakresie

budowania relacji z klientami, prowadzenia skutecznych rozmów sprzedażowych, realizacji transakcji płatniczych oraz odzyskiwania należności – w celu zwiększenia wyników sprzedaży, podniesienia jakości obsługi oraz budowania lojalności klientek i klientów sklepu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje potrzeby klienta i dobiera do nich odpowiednie techniki sprzedaży.	Uczestnik analizuje sytuacje sprzedażowe i wskazuje adekwatne techniki w zależności od potrzeb klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozróżnia zasady sprzedaży relacyjnej i emocjonalnej oraz stosuje je w praktyce	Uczestnik wskazuje różnice między sprzedażą relacyjną a transakcyjną, tworzy komunikaty budujące więź z klientem.	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik dobiera odpowiednie techniki redukcji stresu do sytuacji zawodowej	Uczestnik identyfikuje skuteczne techniki zarządzania stresem i dobiera je do podanych kontekstów	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki dosprzedaży i cross-sellingu w praktyce.	Uczestnik proponuje produkty komplementarne i argumentuje ich wartość dla klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik opisuje standardy profesjonalnej obsługi klienta.	Uczestnik wymienia kluczowe elementy dobrej obsługi, odróżnia zachowania profesjonalne od nieprofesjonalnych.	Test teoretyczny
Uczestnik skutecznie komunikuje się z klientem z wykorzystaniem narzędzi werbalnych i niewerbalnych.	Uczestnik stosuje odpowiedni język, ton głosu, postawę i gesty w kontakcie z klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik radzi sobie w sytuacjach kontaktu z „trudnym” klientem.	Uczestnik dobiera strategie postępowania adekwatne do trudnych sytuacji (roszczenia, emocje, reklamacje).	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik opisuje zasady prawidłowej obsługi reklamacji i zwrotów.	Uczestnik wskazuje procedury i stosuje język wspierający klienta.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje spójną komunikację sprzedażową we wszystkich kanałach kontaktu z klientem.	Uczestnik tworzy przykłady komunikatów zgodnych z przyjętym stylem marki.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik reaguje na zapytania i komentarze klientów w mediach społecznościowych.	Uczestnik tworzy przykładowe odpowiedzi zgodne z zasadami profesjonalnej obsługi online.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wykorzystuje techniki skutecznej komunikacji w sytuacjach opóźnień płatniczych.	Uczestnik wskazuje możliwe formy kontaktu i tworzy odpowiednie komunikaty przypominające o płatnościach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik formułuje komunikaty asertywne i negocjacyjne, zachowując język uprzejmy i profesjonalny.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje sposoby budowania lojalności klienta.	Uczestnik dobiera odpowiednie narzędzia (rabaty, rekomendacje, programy lojalnościowe) do konkretnego profilu sklepu	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik opisuje, w jaki sposób jakość obsługi klienta wpływa na przewagę konkurencyjną sklepu.	Uczestnik wskazuje elementy obsługi wpływające na decyzje zakupowe klientów i ich powroty.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Na zaświadczeniach ukończenia szkolenia znajdują się efekty uczenia się.

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

Na zaświadczeniach ukończenia szkolenia znajdzie się informacja, 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?

Na zaświadczeniach ukończenia szkolenia znajdzie się informacja o zastosowaniu rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

Usługa pn. „Sprzedaż, która działa – relacje, płatności i klienci, którzy wracają” przygotowuje uczestników do stosowania nowoczesnych technik sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta w handlu detalicznym – w szczególności w zakresie budowania relacji z klientami, prowadzenia skutecznych rozmów sprzedażowych, realizacji transakcji płatniczych oraz odzyskiwania należności – w celu zwiększenia wyników sprzedaży, podniesienia jakości obsługi oraz budowania lojalności klientek i klientów sklepu.

Szkolenie kierowane jest do osób na co dzień zajmujących się sprzedażą detaliczną oraz obsługą klienta w sklepach stacjonarnych – właścicieli i pracowników, którzy odpowiadają za bezpośredni kontakt z klientem, realizację transakcji sprzedaży, przyjmowanie płatności oraz egzekwowanie należności.

Nie występują dodatkowe wymagania.

Aby osiągnąć efekty uczenia się uczestnicy powinni wziąć pełen udział w zajęciach.

Program:

1. Nowoczesne techniki sprzedaży detalicznej:

- Rozpoznawanie potrzeb klienta.
- Sprzedaż relacyjna i emocjonalna.
- Dosprzedaż i cross-selling w praktyce.

1. Standardy profesjonalnej obsługi klienta:

- Komunikacja werbalna i niewerbalna.
- Obsługa „trudnego” klienta.
- Obsługa reklamacji i zwrotów.

1. Obsługa klienta w różnych kanałach (offline, online, social media):

- Spójna komunikacja sprzedażowa.
- Reagowanie na zapytania, opinie i komentarze.

1. Płatności i egzekwowanie należności:

- Skuteczna komunikacja w sytuacjach opóźnień płatniczych.
- Negocjacje i techniki odzyskiwania należności z zachowaniem wizerunku.

1. Budowanie lojalności klienta i wyróżnienie się na rynku lokalnym:

- Programy lojalnościowe, rabaty, rekomendacje.
- Obsługa klienta jako element przewagi konkurencyjnej.

1. Walidacja:

- Test wiedzy
- Zadanie praktyczne do wykonania

Forma szkolenia:

- warsztat praktyczny
- praca na własnych urządzeniach (smartfony, laptopy)
- wymiana doświadczeń, konsultacje z trenerem.

Szkolenie będzie prowadzone metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom/-czkom na ćwiczenie umiejętności, np. chat, dyskusja, analiza case-study, ćwiczenia.

Jedna godzina szkolenia trwa 45 minut i jest godziną lekcyjną. Przerwy wliczają się w czas szkolenia. Czas poświęcony na walidację wlicza się do czasu szkolenia.

Łączna liczba godzin szkolenia - 38 godzin lekcyjnych, w tym 13 godzin teorii (w tym 30 min. walidacja - test wiedzy i jedna przerwa 15 min.) i 25 godzin praktyki (w tym 3 przerwy po 15 min., 1 przerwa 30 min. i walidacja 45 min. - zadanie praktyczne).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Nowoczesne techniki sprzedaży detalicznej - wykład, prezentacja multimedialna, chat	Alicja Nowak	03-06-2025	08:30	11:00	02:30
2 z 20 przerwa	Alicja Nowak	03-06-2025	11:00	11:15	00:15
3 z 20 Nowoczesne techniki sprzedaży detalicznej - praktyka: analiza studium przypadku, film edukacyjny, prezentacja multimedialna, chat	Alicja Nowak	03-06-2025	11:15	12:30	01:15
4 z 20 Nowoczesne techniki sprzedaży detalicznej - ćwiczenia praktyczne, chat	Alicja Nowak	03-06-2025	12:30	15:00	02:30
5 z 20 Standardy profesjonalnej obsługi klienta - wykład, prezentacja multimedialna, chat	Alicja Nowak	04-06-2025	08:30	11:00	02:30
6 z 20 przerwa	Alicja Nowak	04-06-2025	11:00	11:15	00:15
7 z 20 Standardy profesjonalnej obsługi klienta - praktyka: analiza studiów przypadku, film edukacyjny, prezentacja multimedialna, chat	Alicja Nowak	04-06-2025	11:15	12:30	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 20 Standardy profesjonalnej obsługi klienta - ćwiczenia praktyczne, chat	Alicja Nowak	04-06-2025	12:30	15:30	03:00
9 z 20 Obsługa klienta w różnych kanałach (offline, online, social media) - wykład, prezentacja multimedialna, chat	Alicja Nowak	05-06-2025	08:30	09:30	01:00
10 z 20 Obsługa klienta w różnych kanałach (offline, online, social media) - ćwiczenia praktyczne, chat	Alicja Nowak	05-06-2025	09:30	11:00	01:30
11 z 20 przerwa	Alicja Nowak	05-06-2025	11:00	11:15	00:15
12 z 20 Płatności i egzekwowanie należności - wykład, prezentacja multimedialna, chat	Alicja Nowak	05-06-2025	11:15	12:15	01:00
13 z 20 Płatności i egzekwowanie należności - ćwiczenia praktyczne, chat	Alicja Nowak	05-06-2025	12:15	15:30	03:15
14 z 20 Budowanie lojalności klienta i wyróżnienie się na rynku lokalnym - wykład, prezentacja multimedialna, chat	Alicja Nowak	09-06-2025	11:00	13:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 20 Budowanie lojalności klienta i wyróżnienie się na rynku lokalnym - praktyka: analizy studium przypadków, filmy edukacyjne, chat	Alicja Nowak	09-06-2025	13:00	14:00	01:00
16 z 20 przerwa	Alicja Nowak	09-06-2025	14:00	14:30	00:30
17 z 20 Budowanie lojalności klienta i wyróżnienie się na rynku lokalnym - ćwiczenia praktyczne, chat	Alicja Nowak	09-06-2025	14:30	17:30	03:00
18 z 20 przerwa	Alicja Nowak	09-06-2025	17:30	17:45	00:15
19 z 20 Walidacja - test wiedzy	Alicja Nowak	09-06-2025	17:45	18:15	00:30
20 z 20 Walidacja - zadanie praktyczne	-	09-06-2025	18:15	19:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 320,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 320,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,32 PLN
Koszt osobogodziny netto	166,32 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Alicja Nowak

Trener prowadzący szkolenie jest specjalistką w zakresie sprzedaży, obsługi klienta i zarządzania, a także pedagogiem i doradcą zawodowym. Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy z zespołami handlowymi i kierowniczymi, specjalizując się w rozwijaniu praktycznych umiejętności sprzedażowych, budowania relacji z klientem oraz prowadzenia efektywnej komunikacji w środowisku detalicznym.

Od ponad 10 lat prowadzi szkolenia z zakresu nowoczesnej sprzedaży, obsługi klienta, komunikacji interpersonalnej, zarządzania relacjami handlowymi oraz budowania lojalności klientów. Łączy podejście biznesowe z narzędziami pedagogicznymi i coachingowymi, wspierając uczestników w rozwijaniu kompetencji miękkich i skutecznych technik sprzedażowych – także w warunkach presji i dużego obciążenia emocjonalnego.

Posiada również doświadczenie menedżerskie – przez 6 lat pełniła funkcję wiceprezesa Stowarzyszenia Lokalny Ośrodek Rozwoju Doradztwa i Szkoleń, a przez 2 lata była dyrektorem oddziału w firmie EMAT, gdzie odpowiadała m.in. za rozwój sprzedaży, obsługę kluczowych klientów oraz budowanie zespołu sprzedażowego.

W ostatnich 24 miesiącach zrealizowała ponad 200 godzin usług rozwojowych z zakresu sprzedaży detalicznej, obsługi klienta i budowania relacji z klientem. Posiada wykształcenie wyższe, tytuł magistra zarządzania ze specjalnością menadżer personalny.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie skryptu, zostaną przesłane mailowo 1 dzień przed szkoleniem.

Informacje dodatkowe

Usługodawca nie jest płatnikiem podatku VAT. W związku z tym usługa jest zwolniona z VAT.

W przypadku uczestników, którzy mają dofinansowanie za środków publicznych, w wysokości min. 70%, zwolnienie z VAT następuje na podstawie: art. 43 ust. 1 pkt 26-29 ustawy o VAT oraz § 3 ust. 1 pkt 13 i 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r. poz. 701).

W pozostałych przypadkach zwolnienie z VAT następuje na podstawie: art. 113 ust. 1 ustawy o VAT.

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

- a) szkolenie będzie realizowane za pośrednictwem platformy ClickMeeting.
- b) Wymagania techniczne, które muszą zostać spełnione:

Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy);

2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej);

System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS.

Ponieważ ClickMeeting jest platformą opartą na przeglądarce, wymagane jest korzystanie z najaktualniejszych oficjalnych wersji Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera.

ClickMeeting współpracuje z wszystkimi wbudowanymi w laptopy kamerami oraz większością kamer internetowych. Bardziej zaawansowana lub profesjonalna kamera może wymagać instalacji dodatkowego oprogramowania. Aby móc korzystać z usługi na urządzeniach mobilnych, konieczne może być pobranie odpowiedniej aplikacji w iTunes App Store lub Google Play Store. Do korzystania z usługi w pełnym zakresie dźwięku i obrazu podczas konferencji, konieczne jest posiadanie kamery internetowej, mikrofonu lub zestawu słuchawkowego, lub głośników podłączonych do urządzenia i rozpoznanych przez Twoje urządzenie i nie powinny być one jednocześnie używane przez żadną inną aplikację.

c) minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik, by odtwarzać dźwięk i obraz wideo: 512 kbps + 1 Mbps

d) Uczestnik nie musi zakładać konta na Click Meeting, ani ściągać oprogramowania na komputer

e) okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w szkoleniu - do czasu zakończenia szkolenia w danym dniu.

Kontakt



Alicja Nowak

E-mail alicja.mnowak@gmail.com

Telefon (+48) 730 891 919