



Elektroniczna obsługa klienta z elementami fakturowania i magazynowania

Numer usługi 2025/08/29/163922/2971527

29 000,00 PLN brutto

29 000,00 PLN netto

500,00 PLN brutto/h

500,00 PLN netto/h

EDUGROW SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,8 / 5

188 ocen

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 58 h

📅 16.09.2025 do 26.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową są pracownicy administracyjno-biurowi, obsługi klienta, sprzedaży i e-commerce, którzy na co dzień łączą kontakt z klientem z wystawianiem dokumentów i podstawową obsługą magazynu. To osoby o podstawowych lub średnich kompetencjach cyfrowych, chcące nauczyć się obsługi systemów CRM/ERP, fakturowania oraz integracji procesów sprzedażowo-magazynowych. Szkolenie jest szczególnie wartościowe dla osób początkujących lub przebranżawiających się, które chcą kompleksowo poznać cały proces obsługi klienta.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	15-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	58
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

Celem szkolenia jest zwiększenie efektywności procesów obsługi klienta poprzez wdrożenie elektronicznych narzędzi do komunikacji, fakturowania i gospodarki magazynowej, co przekłada się na lepszą jakość obsługi, szybszy obieg dokumentów i redukcję błędów. Dzięki integracji systemów CRM/ERP i rozwinięciu kompetencji pracowników firmy mogą podnieść satysfakcję klientów, usprawnić realizację zamówień oraz poprawić kontrolę sprzedaży i stanów magazynowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi profesjonalnie komunikować się z klientem z wykorzystaniem kanałów elektronicznych.	Opisuje znaczenie obsługi klienta dla wizerunku i wyników firmy	Test teoretyczny
	Wymienia podstawowe kanały komunikacji elektronicznej	Test teoretyczny
	Wymienia zasady profesjonalnej komunikacji pisemnej i telefonicznej	Test teoretyczny
	Ocenia poprawną i uprzejmą rozmowę z klientem	Test teoretyczny
Uczestnik umie obsługiwać system CRM, tworzyć karty klientów i analizować dane.	Wymienia funkcje i zastosowania systemów CRM/ERP	Test teoretyczny
	Opisuje proces tworzenia i aktualizowania karty klienta	Test teoretyczny
	Opisuje proces segmentowania klientów i analizy dane	Test teoretyczny
	Wyjaśnia działanie systemu CRM w zakresie rejestrowania kontaktów i historii współpracy	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi wystawiać i korygować dokumenty sprzedażowe w systemie.	Wymienia rodzaje dokumentów sprzedażowych	Test teoretyczny
	Charakteryzuje poprawnie wystawiony dokument sprzedażowy w systemie	Test teoretyczny
	Wyjaśnia znaczenie prawidłowego obiegu dokumentów w procesie sprzedaży	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna procedury reklamacyjne i umie prowadzić komunikację z trudnym klientem.	Wyjaśnia procedury reklamacyjne i zasady dokumentacji korekt	Test teoretyczny
	Opisuje proces przyjęć i rejestracji reklamacji lub zwrotu w systemie	Test teoretyczny
	Wymienia warunki efektywnej komunikacji z klientem w sytuacjach trudnych.	Test teoretyczny
Uczestnik rozumie podstawy gospodarki magazynowej i potrafi ewidencjonować ruch towarów.	Wymienia podstawowe dokumenty magazynowe	Test teoretyczny
	Wyjaśnia weryfikację i kontrolę stanu magazynowego	Test teoretyczny
	Opisuje powiązanie obsługi klienta z gospodarką magazynową	Test teoretyczny
	Opisuje ewidencjonowanie ruchu towarów	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi obsłużyć proces sprzedażowo-magazynowy w systemie ERP. Uczestnik umie realizować i raportować zamówienia w e-commerce zintegrowane z magazynem i fakturowaniem.	Wymienia możliwości systemów ERP w zakresie sprzedaży i magazynu	Test teoretyczny
	Charakteryzuje poprawnie wystawioną fakturę powiązaną z dokumentem magazynowym	Test teoretyczny
	Wskazuje poprawny sposób kontroli płatności i statusu zamówień	Test teoretyczny
	Opisuje cały proces: zamówienie → faktura → wydanie z magazynu	Test teoretyczny
	Wymienia zasady obsługi zamówień internetowych	Test teoretyczny
	Opisuje proces powiązania sklepu internetowego z fakturowaniem i gospodarką magazynową,	Test teoretyczny
	Opisuje generowanie oraz analizę raportów sprzedaży online.	Test teoretyczny
	Wyjaśnia proces realizacji zamówienia od klienta e-sklepu do wysyłki	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi tworzyć dokumenty i raporty sprzedażowo-magazynowe w Wordzie, Excelu i Google Sheets.	Charakteryzuje poprawne pisma, umowy i korespondencję w Wordzie.	Test teoretyczny
	Wymienia podstawowe i średniozaawansowane funkcje Excela i Google Sheets	Test teoretyczny
	Wskazuje tabele, zestawienia, raporty sprzedażowe i magazynowe	Test teoretyczny
	Opisuje przedstawione dane i prezentuje je w formie graficznej.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje zasady etyki biznesowej, empatii i asertywnej komunikacji w kontaktach z klientami.	Wymienia zasady savoir-vivre w kontaktach biznesowych	Test teoretyczny
	Rozpoznaje sytuacje kryzysowe i wymienia sposoby radzenia sobie z nimi	Test teoretyczny
	Wyjaśnia pojęcie asertywności i empatii w relacjach z klientami,	Test teoretyczny
	Wskazuje przykłady efektywnej rozmowy z klientem, także w trudnych sytuacjach	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

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

TAK

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

TAK

Program

Moduł 1: Wprowadzenie do elektronicznej obsługi klienta (6h)

- Rola i znaczenie obsługi klienta w firmie
- Kanały komunikacji (e-mail, czat, CRM, helpdesk)
- Standardy profesjonalnej komunikacji
- Word: redagowanie pism i szablonów odpowiedzi do klientów
- Excel/Sheets: tworzenie list klientów, proste bazy danych

Moduł 2: Systemy CRM i elektroniczne narzędzia pracy (6h)

- Omówienie popularnych systemów CRM
- Tworzenie kart klienta, historia kontaktów
- Segmentacja klientów i analiza danych
- Excel/Sheets: analiza danych klientów, sortowanie, filtrowanie
- Word: generowanie dokumentów z bazy klientów

Moduł 3: Proces sprzedaży i fakturowanie (6h)

- Podstawy prawne i elementy faktury
- Dokumenty: faktura, paragon, pro forma, WZ/PZ
- Wystawianie dokumentów w systemie
- Excel/Sheets: zestawienia faktur, kontrola płatności
- Word: szablony faktur i korespondencji handlowej

Moduł 4: Obsługa reklamacji i zwrotów (6h)

- Procedury reklamacyjne i zwroty
- Dokumentacja korekt
- Komunikacja z trudnym klientem
- Word: przygotowywanie formularzy reklamacyjnych i odpowiedzi
- Excel/Sheets: ewidencja i raporty reklamacji

Moduł 5: Podstawy gospodarki magazynowej (6h)

- Dokumenty: PZ, WZ, RW, MM, inwentaryzacja
- Stany magazynowe i dostępność towarów
- Integracja obsługi klienta z magazynem
- Excel/Sheets: arkusz stanów magazynowych i inwentaryzacji
- Word: generowanie protokołów i raportów magazynowych

Moduł 6: Systemy ERP (Comarch, Subiekt, WF-Mag – przykłady) (6h)

- Obsługa modułu sprzedażowo-magazynowego
- Faktura z dokumentem WZ
- Kontrola płatności
- Excel/Sheets: eksport danych z ERP, analiza sprzedaży
- Word: tworzenie raportów sprzedażowych dla zarządu

Moduł 7: Integracja e-commerce z obsługą klienta (6h)

- Proces obsługi zamówienia internetowego
- Integracja sklepu online z magazynem i fakturowaniem
- Raportowanie sprzedaży online
- Excel/Sheets: raporty zamówień i analiza danych sprzedażowych
- Word: dokumentacja procesów obsługi e-commerce

Moduł 8: Komunikacja i etyka w obsłudze klienta (6h)

- Savoir-vivre w relacjach biznesowych
- Radzenie sobie ze stresem i konfliktami
- Asertywność i empatia
- Word: przygotowanie procedur komunikacji i skryptów rozmów

- Excel/Sheets: analiza jakości obsługi klienta (np. NPS, ankiety)

Moduł 9: Podsumowanie i warsztaty praktyczne (4h)

- Case study: pełna obsługa klienta (zamówienie, faktura, magazyn, reklamacja)
- Excel/Sheets: końcowy raport sprzedażowo-magazynowy
- Word: oficjalne pismo do klienta (zamówienie, reklamacja, odpowiedź)
- Test wiedzy i certyfikaty

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 74

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 74 Rola i znaczenie obsługi klienta w firmie	Radosław Pilc	16-09-2025	09:00	09:45	00:45
2 z 74 Kanały komunikacji (e-mail, czat, CRM, helpdesk)	Radosław Pilc	16-09-2025	09:45	10:30	00:45
3 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	16-09-2025	10:30	10:45	00:15
4 z 74 Standardy profesjonalnej komunikacji	Radosław Pilc	16-09-2025	10:45	11:30	00:45
5 z 74 Word: redagowanie pism i szablonów odpowiedzi do klientów	Radosław Pilc	16-09-2025	11:30	12:15	00:45
6 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	16-09-2025	12:15	12:45	00:30
7 z 74 Excel/Sheets: tworzenie list klientów, proste bazy danych	Radosław Pilc	16-09-2025	12:45	14:15	01:30
8 z 74 Omówienie popularnych systemów CRM	Radosław Pilc	17-09-2025	09:00	09:45	00:45
9 z 74 Tworzenie kart klienta, historia kontaktów	Radosław Pilc	17-09-2025	09:45	10:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	17-09-2025	10:30	10:45	00:15
11 z 74 Segmentacja klientów i analiza danych	Radosław Pilc	17-09-2025	10:45	11:30	00:45
12 z 74 Word: generowanie dokumentów z bazy klientów	Radosław Pilc	17-09-2025	11:30	12:15	00:45
13 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	17-09-2025	12:15	12:45	00:30
14 z 74 Excel/Sheets: analiza danych klientów, sortowanie, filtrowanie	Radosław Pilc	17-09-2025	12:45	14:15	01:30
15 z 74 Podstawy prawne i elementy faktury	Radosław Pilc	18-09-2025	09:00	09:45	00:45
16 z 74 Dokumenty: faktura, paragon, pro forma, WZ/PZ	Radosław Pilc	18-09-2025	09:45	10:30	00:45
17 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	18-09-2025	10:30	10:45	00:15
18 z 74 Wystawianie dokumentów w systemie	Radosław Pilc	18-09-2025	10:45	11:30	00:45
19 z 74 Word: szablony faktur i korespondencji handlowej	Radosław Pilc	18-09-2025	11:30	12:15	00:45
20 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	18-09-2025	12:15	12:45	00:30
21 z 74 Excel/Sheets: zestawienia faktur, kontrola płatności	Radosław Pilc	18-09-2025	12:45	14:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 74 Procedury reklamacyjne i zwroty	Radosław Pilc	19-09-2025	09:00	09:45	00:45
23 z 74 Dokumentacja korekt	Radosław Pilc	19-09-2025	09:45	10:30	00:45
24 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	19-09-2025	10:30	10:45	00:15
25 z 74 Komunikacja z trudnym klientem	Radosław Pilc	19-09-2025	10:45	11:30	00:45
26 z 74 Word: przygotowywanie formularzy reklamacyjnych i odpowiedzi	Radosław Pilc	19-09-2025	11:30	12:15	00:45
27 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	19-09-2025	12:15	12:45	00:30
28 z 74 Excel/Sheets: ewidencja i raporty reklamacji	Radosław Pilc	19-09-2025	12:45	14:15	01:30
29 z 74 Dokumenty: PZ, WZ, RW, MM, inwentaryzacja	Radosław Pilc	22-09-2025	09:00	09:45	00:45
30 z 74 Stany magazynowe i dostępność towarów	Radosław Pilc	22-09-2025	09:45	10:30	00:45
31 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	22-09-2025	10:30	10:45	00:15
32 z 74 Integracja obsługi klienta z magazynem	Radosław Pilc	22-09-2025	10:45	11:30	00:45
33 z 74 Integracja obsługi klienta z magazynem	Radosław Pilc	22-09-2025	11:30	12:15	00:45
34 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	22-09-2025	12:15	12:45	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
35 z 74 Integracja obsługi klienta z magazynem	Radosław Pilc	22-09-2025	12:45	13:30	00:45
36 z 74 Word: generowanie protokołów i raportów magazynowych	Radosław Pilc	22-09-2025	13:30	14:15	00:45
37 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	22-09-2025	14:15	14:30	00:15
38 z 74 Word: generowanie protokołów i raportów magazynowych	Radosław Pilc	22-09-2025	14:30	15:15	00:45
39 z 74 Obsługa modułu sprzedażowo-magazynowego	Radosław Pilc	23-09-2025	09:00	09:45	00:45
40 z 74 Faktura z dokumentem WZ	Radosław Pilc	23-09-2025	09:45	10:30	00:45
41 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	23-09-2025	10:30	10:45	00:15
42 z 74 Kontrola płatności	Radosław Pilc	23-09-2025	10:45	11:30	00:45
43 z 74 Excel/Sheets: eksport danych z ERP, analiza sprzedaży	Radosław Pilc	23-09-2025	11:30	12:15	00:45
44 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	23-09-2025	12:15	12:45	00:30
45 z 74 Excel/Sheets: eksport danych z ERP, analiza sprzedaży	Radosław Pilc	23-09-2025	12:45	13:30	00:45
46 z 74 Word: tworzenie raportów sprzedażowych dla zarządu	Radosław Pilc	23-09-2025	13:30	14:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
47 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	23-09-2025	14:15	14:30	00:15
48 z 74 Word: tworzenie raportów sprzedażowych dla zarządu	Radosław Pilc	23-09-2025	14:30	15:15	00:45
49 z 74 Proces obsługi zamówienia internetowego	Radosław Pilc	24-09-2025	09:00	09:45	00:45
50 z 74 Integracja sklepu online z magazynem i fakturowaniem	Radosław Pilc	24-09-2025	09:45	10:30	00:45
51 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	24-09-2025	10:30	10:45	00:15
52 z 74 Raportowanie sprzedaży online	Radosław Pilc	24-09-2025	10:45	11:30	00:45
53 z 74 Excel/Sheets: raporty zamówień i analiza danych sprzedażowych	Radosław Pilc	24-09-2025	11:30	12:15	00:45
54 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	24-09-2025	12:15	12:45	00:30
55 z 74 Excel/Sheets: raporty zamówień i analiza danych sprzedażowych	Radosław Pilc	24-09-2025	12:45	13:30	00:45
56 z 74 Word: dokumentacja procesów obsługi e-commerce	Radosław Pilc	24-09-2025	13:30	14:15	00:45
57 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	24-09-2025	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
58 z 74 Word: dokumentacja procesów obsługi e-commerce	Radosław Pilc	24-09-2025	14:30	15:15	00:45
59 z 74 Savoir-vivre w relacjach biznesowych	Radosław Pilc	25-09-2025	09:00	09:45	00:45
60 z 74 Radzenie sobie ze stresem i konfliktami	Radosław Pilc	25-09-2025	09:45	10:30	00:45
61 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	25-09-2025	10:30	10:45	00:15
62 z 74 Asertywność i empatia	Radosław Pilc	25-09-2025	10:45	11:30	00:45
63 z 74 Word: przygotowanie procedur komunikacji i skryptów rozmów	Radosław Pilc	25-09-2025	11:30	12:15	00:45
64 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	25-09-2025	12:15	12:45	00:30
65 z 74 Word: przygotowanie procedur komunikacji i skryptów rozmów	Radosław Pilc	25-09-2025	12:45	13:30	00:45
66 z 74 Excel/Sheets: analiza jakości obsługi klienta (np. NPS, ankiety)	Radosław Pilc	25-09-2025	13:30	14:15	00:45
67 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	25-09-2025	14:15	14:30	00:15
68 z 74 Excel/Sheets: analiza jakości obsługi klienta (np. NPS, ankiety)	Radosław Pilc	25-09-2025	14:30	15:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
69 z 74 Case study: pełna obsługa klienta (zamówienie, faktura, magazyn, reklamacja)	Radosław Pilc	26-09-2025	09:00	10:30	01:30
70 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	26-09-2025	10:30	10:45	00:15
71 z 74 Excel/Sheets: końcowy raport sprzedażowo-magazynowy	Radosław Pilc	26-09-2025	10:45	11:30	00:45
72 z 74 Word: oficjalne pismo do klienta (zamówienie, reklamacja, odpowiedź)	Radosław Pilc	26-09-2025	11:30	12:15	00:45
73 z 74 Przerwa	Radosław Pilc	26-09-2025	12:15	12:45	00:30
74 z 74 Test teoretyczny i certyfikaty	-	26-09-2025	12:45	14:15	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	29 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	29 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	500,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	500,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Radosław Pilc

Trener z ponad 15-letnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń, głównie cyfrowych, z wykorzystaniem narzędzi do obsługi klienta, CRM i innych.

Swoje doświadczenie zdobywał m.in. jako trener IT w Pro-Futuro oraz we własnej działalności RPS IT, gdzie prowadzi szkolenia dla uczestników o różnym poziomie zaawansowania – od podstawowych po specjalistyczne. Posiada status egzaminatora ECDL, co potwierdza wysokie kompetencje w zakresie standaryzacji umiejętności komputerowych. Wykształcenie wyższe informatyczne

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W trakcie szkolenia zastosowane zostaną różne metody interaktywne, które aktywizują uczestników i wspierają skuteczne przyswajanie wiedzy: prezentacja, burza mózgów, mapa myśli, dyskusja.

Liczba godzin usługi jest liczona wg. godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut zegarowych) - łącznie 58 godzin dydaktycznych.

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest założenie przez uczestnika konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz spełnienie warunków operatora dofinansowania.

Informacje dodatkowe

Podstawa zwolnienia z VAT:

Podstawa prawna zwolnienia to art.43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054, z późn. zm.) w zw. z § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 roku w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z dnia 31 grudnia 2013 r. Poz. 1722).

Adres

ul. Prezydenta Gabriela Narutowicza 51/1

90-130 Łódź

woj. łódzkie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Julia Rosińska

E-mail julia.rosinska@edugrow.pl

Telefon (+48) 451 249 777