



FACTORY TALENT

Piotr Nowaczek

★★★★★ 4,9 / 5

198 ocen

Telemarketer

Numer usługi 2025/09/05/56151/2987494

📍 Starachowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 10.11.2025 do 14.11.2025

5 200,00 PLN brutto

5 200,00 PLN netto

130,00 PLN brutto/h

130,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Telekomunikacja

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do:

- **Nowych pracowników działów sprzedaży i call center**, którzy rozpoczynają pracę w telemarketingu i potrzebują solidnych podstaw.
- **Telemarketerów z doświadczeniem**, którzy chcą podnieść swoje kwalifikacje, zwiększyć skuteczność rozmów i poprawić wyniki sprzedaży.
- **Pracowników obsługi klienta**, którzy w swojej pracy prowadzą rozmowy telefoniczne o charakterze sprzedażowym lub informacyjnym.
- **Osób rozważających rozpoczęcie kariery w sprzedaży telefonicznej**, chcących poznać specyfikę zawodu.
- **Firm i instytucji** zatrudniających konsultantów telefonicznych, które chcą podnieść standardy komunikacji, sprzedaży i obsługi klienta w swoich zespołach.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

09-11-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

40

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do profesjonalnego prowadzenia rozmów telefonicznych z klientami. Po ukończeniu kursu będą potrafili skutecznie nawiązywać kontakt, prezentować ofertę, stosować techniki perswazji i aktywnego słuchania, radzić sobie z obiekcjami i odmową, zamykać rozmowy sprzedażowe oraz budować pozytywny wizerunek firmy zgodny ze standardami etycznymi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nawiązuje profesjonalny kontakt telefoniczny z klientem	przedstawia się zgodnie ze standardem firmy • utrzymuje pozytywny ton głosu • stosuje zwroty grzecznościowe	Test teoretyczny
Stosuje techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań	parafrazuje wypowiedzi klienta • zadaje pytania otwarte i pogłębiające • unika przerywania rozmówcy	Test teoretyczny
Prezentuje ofertę w języku korzyści	odróżnia cechy od korzyści • dostosowuje argumenty do potrzeb klienta • przedstawia kluczowe zalety oferty	Test teoretyczny
Radzi sobie z obiekcjami i odmową klienta	identyfikuje typowe obiekcje • stosuje techniki ich neutralizacji • reaguje asertywnie na odmowę	Test teoretyczny
Zamyka rozmowę sprzedażową w sposób skuteczny i profesjonalny	stosuje techniki domykania sprzedaży • podsumowuje ustalenia • żegna klienta zgodnie ze standardem	Test teoretyczny
Stosuje zasady etyki i standardy obsługi klienta	wymienia podstawowe zasady etyczne • stosuje je w rozmowie • dba o pozytywny wizerunek firmy	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy wydany dokument jest potwierdzeniem uzyskania kwalifikacji w zawodzie?

TAK

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Pytanie 5. Czy dokument jest certyfikatem, dla którego wypracowano system walidacji i certyfikowania efektów uczenia się na poziomie międzynarodowym?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnionych do wydawania dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji, w tym w zawodzie
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Nie
Nazwa Podmiotu certyfikującego	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Nie

Program

Program szkolenia: Telemarketer (5 dni, 8h dziennie)

Dzień 1 – Podstawy zawodu telemarketera

- Rola i znaczenie telemarketera w organizacji
- Telemarketing a sprzedaż bezpośrednia i obsługa klienta
- Podstawy komunikacji telefonicznej
- Budowanie pierwszego wrażenia – ton głosu, tempo mówienia, język pozytywny
- Zasady etyczne w telemarketingu

Dzień 2 – Techniki komunikacji i psychologia klienta

- Typy klientów i sposoby dostosowania komunikacji
- Aktywne słuchanie i zadawanie pytań otwartych
- Radzenie sobie z emocjami klienta
- Techniki perswazji i wywierania wpływu (bez manipulacji)
- Rozpoznawanie sygnałów zainteresowania i oporu

Dzień 3 – Proces sprzedaży przez telefon

- Struktura rozmowy sprzedażowej (przywitanie, prezentacja, potrzeby, oferta, zamknięcie)
- Skuteczne przedstawianie oferty i korzyści
- Język korzyści vs. język cech
- Techniki zamykania sprzedaży
- Budowanie bazy kontaktów i CRM w praktyce

Dzień 4 – Trudne sytuacje i radzenie sobie z obiekcjami

- Najczęstsze obiekcje klientów i sposoby reagowania
- Asertywność w rozmowie telefonicznej
- Radzenie sobie z odmową i stresem
- Techniki deeskalacji konfliktów
- Praktyczne ćwiczenia – symulacje rozmów

Dzień 5 – Doskonalenie praktyczne i rozwój osobisty

- Powtórka i utrwalenie kluczowych technik
- Indywidualne ćwiczenia – rozmowy próbne z analizą trenera
- Feedback i wskazówki rozwojowe
- Wyznaczanie celów sprzedażowych i plan rozwoju telemarketera
- Podsumowanie szkolenia, omówienie najlepszych praktyk

1 godzina = 45 minut zajęć dydaktycznych tj. 30H, na każdy dzień przewidziane jest dodatkowe 30 minut przerw ustalanych z uczestnikiem podczas szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 dzień 1	Piotr Nowaczek	10-11-2025	08:00	14:30	06:30
2 z 6 dzień 2	Piotr Nowaczek	11-11-2025	08:00	14:30	06:30
3 z 6 dzień 3	Piotr Nowaczek	12-11-2025	08:00	14:30	06:30
4 z 6 dzień 4	Piotr Nowaczek	13-11-2025	08:00	14:30	06:30
5 z 6 dzień 5	Piotr Nowaczek	14-11-2025	08:00	14:15	06:15
6 z 6 walidacja	-	14-11-2025	14:15	14:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	130,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	130,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	250,00 PLN

W tym koszt walidacji netto	250,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	250,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	250,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Nowaczek

Trener z bogatym doświadczeniem zawodowym. Posiada tytuł Master of Business Administration, ukończył studia podyplomowe na kierunku doradztwo zawodowe i coaching karier, a także podyplomowe studia menadżerskie. Od 2019 roku właściciel firmy szkoleniowej- trener w zakresie kompetencji miękkich w tym ZZL. Na swoim koncie ma setki przeprowadzonych szkoleń dla firm, instytucji oraz osób indywidualnych. W latach 2020/2021 prowadził zajęcia na studiach podyplomowych dla "Konsorcjum Naukowo Edukacyjnego" z zakresu organizacji, zarządzania oraz marketingowych przesłanek zarządzania. W ostatnich 24 miesiącach przeprowadził ponad 300 godzin szkoleń z Zarządzania.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

skrypt, teczka, długopis

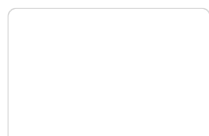
Adres

ul. aleja Niepodległości 63
27-200 Starachowice
woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Piotr Nowaczek



E-mail piotrnowaczek@poczta.fm

Telefon (+48) 60 8109 729