



Profesjonalna obsługa klienta i sprzedaż usług w Studio Modelowania Sylwetki z uwzględnieniem zielonych kompetencji i dobrostanu.

Numer usługi 2025/09/16/50419/3010943

10 000,00 PLN brutto
8 130,08 PLN netto
100,00 PLN brutto/h
81,30 PLN netto/h

BTL Serwis Spółka z
Ograniczoną
Odpowiedzialnością

★★★★★ 5,0 / 5

173 oceny

📍 Łowicz

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 100:00 h

📅 20.10.2025 do 18.12.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do:

- właścicieli i pracowników Studio Modelowania Sylwetki oraz podobnych placówek branży beauty & wellness,
- konsultantek i specjalistek ds. obsługi klienta odpowiedzialnych za prowadzenie konsultacji, sprzedaż usług i pakietów,
- osób pracujących w obszarze modelowania sylwetki, kosmetologii, dietyki oraz fitness, które chcą rozwijać kompetencje sprzedażowe, komunikacyjne i proekologiczne.

Grupa obejmuje osoby dorosłe, zatrudnione lub planujące zatrudnienie w sektorze usług beauty & wellness, zainteresowane podnoszeniem kwalifikacji w zakresie profesjonalnej obsługi klienta, sprzedaży oraz kształtowania długofalowych relacji z klientkami.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

6

Data zakończenia rekrutacji

15-10-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

100

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do profesjonalnej obsługi klienta w Studio Modelowania Sylwetki poprzez rozwój umiejętności diagnozowania potrzeb i prowadzenia konsultacji, skutecznej sprzedaży usług i pakietów (w tym programu „Metamorfoza”), budowania długofalowych relacji z klientkami oraz wdrażania działań retencyjnych.

Szkolenie kształtuje również zielone kompetencje (świadomość proekologiczna, odpowiedzialne korzystanie z zasobów, promowanie zdrowych i zrównoważonych stylów)

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna i stosuje autorską typologię klienta oraz potrafi dopasować komunikację do różnych typów osobowości	Uczestnik rozróżnia typy klientek na podstawie opisu i potrafi wskazać adekwatny sposób komunikacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
Potrafi przeprowadzić pełną konsultację w Studio (wywiad, karta klienta, pomiary, zdjęcia)	Uczestnik poprawnie uzupełnia kartę klienta, wykonuje pomiary zgodnie ze standardem i przeprowadza wywiad w sposób empatyczny	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umie przygotować i zaprezentować spersonalizowaną ofertę/pakiet usług (np. „Metamorfoza”)	Uczestnik konstruuje ofertę zawierającą elementy fitness, beauty i dietetyczne, zgodne z potrzebami klientki	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zna techniki sprzedaży bezpośredniej i telefonicznej oraz potrafi je zastosować w praktyce	Uczestnik prowadzi rozmowę sprzedażową według skryptu, radzi sobie z obiekcjami, finalizuje sprzedaż	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Potrafi stosować zasady retencji i utrzymywać długofalowe relacje z klientkami	Uczestnik planuje działania podtrzymujące motywację klientki (follow-up, monitorowanie efektów, zalecenia dietetyczne)	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zna i stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta oraz autoprezentacji (wygląd, komunikacja, język korzyści)	Uczestnik prezentuje postawę zgodną ze standardem obsługi i wyglądu konsultantki	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozwija zielone kompetencje: świadomość ekologiczną, odpowiedzialne korzystanie z zasobów, promowanie zdrowych i zrównoważonych stylów życia	Uczestnik wskazuje przykłady działań proekologicznych w Studio i potrafi zaproponować rozwiązania wspierające wellbeing	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wspiera dobrostan klientek i własny poprzez stosowanie zasad wellbeing (zdrowe nawyki, równowaga, komfort pracy)	Uczestnik potrafi wskazać elementy wellbeing w swojej praktyce zawodowej i w relacji z klientką	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Potrafi zaprezentować całościową obsługę klientki – od konsultacji, przez ofertę, po finalizację sprzedaży	Uczestnik wykonuje symulowaną pełną ścieżkę obsługi klientki, ocenianą przez innego trenera	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

Ramowy program usługi (100 godzin akademickich)

Dzień 1 – 10h

- 09:00–09:45 – Wprowadzenie do szkolenia, cele i zasady pracy
- 09:45–10:30 – Autorska typologia klienta – wprowadzenie
- 10:30–11:15 – Analiza typów osobowości i potrzeb
- 11:15–11:30 – **Przerwa kawowa**
- 11:30–12:15 – Typologia klienta – ćwiczenia praktyczne
- 12:15–13:00 – Odgrywanie ról i analiza przypadków
- 13:00–13:30 – **Przerwa obiadowa**
- 13:30–14:15 – Mapowanie ścieżki klientki
- 14:15–15:00 – Dyskusja i feedback
- 15:00–15:15 – **Przerwa kawowa**
- 15:15–16:00 – Podsumowanie i refleksja

Dzień 2 – 10h

- 09:00–09:45 – Standard pierwszej wizyty i konsultacji
- 09:45–10:30 – Prowadzenie wywiadu i uzupełnianie karty klienta
- 10:30–11:15 – Symulację rozmów z klientką
- 11:15–11:30 – **Przerwa kawowa**
- 11:30–12:15 – Pomiary i dokumentacja fotograficzna

- 12:15–13:00 – Analiza efektów i wellbeing klientki
- 13:00–13:30 – **Przerwa obiadowa**
- 13:30–14:15 – Warsztaty konsultacyjne w parach
- 14:15–15:00 – Feedback trenera
- 15:00–15:15 – **Przerwa kawowa**
- 15:15–16:00 – Ćwiczenia utrwalające

Dzień 3 – 10h

- 09:00–09:45 – Profesjonalna obsługa klienta i standardy
- 09:45–10:30 – Wygląd i autoprezentacja konsultantki
- 10:30–11:15 – Budowanie pierwszego wrażenia i język korzyści
- 11:15–11:30 – **Przerwa kawowa**
- 11:30–12:15 – Symulacje obsługi klientki
- 12:15–13:00 – Feedback grupowy
- 13:00–13:30 – **Przerwa obiadowa**
- 13:30–15:00 – Ćwiczenia praktyczne (role play)
- 15:00–15:15 – **Przerwa kawowa**
- 15:15–16:00 – Podsumowanie dnia

Dzień 4 – 10h

Sprzedaż telefoniczna i kontakt zdalny – techniki, skrypty, radzenie sobie z obiekcjami, warsztaty nagrań i symulacje.

(09:00–16:00 z przerwami jak wyżej)

Dzień 5 – 10h

Sprzedaż usług i pakietów (karnety, program „Metamorfoza”), psychologia decyzji zakupowej, symulacje sprzedażowe i finalizacja transakcji.

(09:00–16:00 z przerwami jak wyżej)

Dzień 6 – 10h

Retencja i opieka nad klientką – standard kolejnych wizyt, monitorowanie efektów, zalecenia dietetyczne, follow-up, działania proekologiczne w komunikacji.

(09:00–16:00 z przerwami jak wyżej)

Dzień 7 – 10h

Obserwacja pracy doświadczonych konsultantek (hospitacje), analiza przypadków, mini-coaching i feedback.

(09:00–16:00 z przerwami jak wyżej)

Dzień 8 – 10h

Tworzenie pakietów usług – łączenie fitness, beauty i dietetyki, projekt grupowy „Metamorfoza”, prezentacje i feedback.

(09:00–16:00 z przerwami jak wyżej)

Dzień 9 – 10h

Utrwalanie wiedzy i umiejętności, ćwiczenia praktyczne, symulacje konsultacji i sprzedaży, wellbeing i zielone kompetencje w pracy z klientką.

(09:00–16:00 z przerwami jak wyżej)

Dzień 10 – 10h

- 09:00–09:45 – Podsumowanie wiedzy i umiejętności
- 09:45–10:30 – Ćwiczenia praktyczne (symulacje konsultacji)
- 10:30–11:15 – Warsztaty – projektowanie pakietów

- 11:15–11:30 – **Przerwa kawowa**
- 11:30–12:15 – Ćwiczenia w grupach
- 12:15–13:00 – Utrwalanie działań proekologicznych i wellbeing
- 13:00–13:30 – **Przerwa obiadowa**
- 13:30–14:15 – Ewaluacja: symulacje konsultacji i sprzedaży (walidator)
- 14:15–15:00 – Test wiedzy (walidator)
- 15:00–15:15 – **Przerwa kawowa**
- 15:15–16:00 – Podsumowanie i feedback końcowy

Każdy dzień: 10 godzin akademickich (7,5 h zegarowych) + przerwy: **2×15 min** i **1×30 min**. oraz łączny obsługę klienta, sprzedaż, wellbeing i zielone kompetencje.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Wprowadzenie do szkolenia, cele i zasady pracy	-	20-10-2025	09:00	09:45	00:45
2 z 11 Autorska typologia klienta – wprowadzenie	-	20-10-2025	09:45	10:30	00:45
3 z 11 Analiza typów osobowości i potrzeb	-	20-10-2025	10:30	11:15	00:45
4 z 11 Przerwa kawowa	-	20-10-2025	11:15	11:30	00:15
5 z 11 Typologia klienta – ćwiczenia praktyczne	-	20-10-2025	11:30	12:15	00:45
6 z 11 Odgrywanie ról i analiza przypadków	-	20-10-2025	12:15	13:00	00:45
7 z 11 Przerwa obiadowa	-	20-10-2025	13:00	13:30	00:30
8 z 11 Mapowanie ścieżki klientki	-	20-10-2025	13:30	14:15	00:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 11 Dyskusja i feedback	-	20-10-2025	14:15	15:00	00:45
10 z 11 Przerwa kawowa	-	20-10-2025	15:00	15:15	00:15
11 z 11 Podsumowanie i refleksja	-	20-10-2025	15:15	16:00	00:45

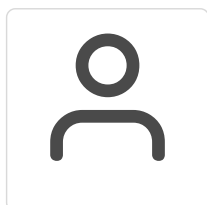
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	10 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 130,08 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	81,30 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Posiada bogate doświadczenie w zarządzaniu, sprzedaży i obsłudze klienta, zdobyte zarówno w pracy dla korporacji, jak i podczas prowadzenia własnej działalności gospodarczej. Doskonale zna branżę finansową oraz kosmetyczną. Swoją karierę rozpoczęła jako doradca klienta, następnie awansowała na stanowiska konsultanta a później kierownika oddziału.

Przez kilka lat z sukcesem działała w branży beauty. Jeden z salonów założyła od podstaw i od początku prowadziła jako dochodowy biznes, natomiast drugi przejęła w trudnej sytuacji i skutecznie wyprowadziła z kryzysu. Dzięki opracowanej i wdrożonej strategii rozwoju oba salony osiągnęły stabilność finansową, co umożliwiło ich sprzedaż.

Doświadczenie to wykorzystała, pomagając innym właścicielom salonów w budowaniu rentownych i dobrze prosperujących biznesów. Szkoliła zespoły, wdrażała skuteczne strategie rozwoju i dbała o to, by firmy nie tylko generowały zyski, ale także dawały satysfakcję swoim właścicielom i klientom.

W GO4skills odpowiada za pozyskiwanie oraz prowadzenie kompleksowych projektów

rozwojowych.

Specjalizacja:

Zarządzanie procesami sprzedaży

Rozwijaniu strategii biznesowych

Budowaniu długoterminowych relacji z klientami i partnerami biznesowymi.

Wykształcenie/Certyfikaty:

Ekonomia (studia licencjackie) -- MANS w Warszawie

Zarządzanie Zasobami Ludzkimi (studia magisterskie) – Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w

Warszawie

Master Class Business Trainer

Master Class Mentor & Coach

Master Class Speakers Academy

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały szkoleniowe oraz skrypt rozmów i standardy obsługi.

Informacje dodatkowe

godziny wskazane w karcie usługi to godziny lekcyjne (akademickie 45 minut)

ilość godzin w cyklu szkoleniowym to 100

Pierwsze szkolenie planowane jest na 20.10.2025 - a kolejne będą indywidualnie umówione po zamknięciu naboru lub zebraniu max 6 osób na warsztaty.

Adres

al. Henryka Sienkiewicza 60B

99-400 Łowicz

woj. łódzkie

Studio/Lokal klienta

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



LILIANA BANASIAK

E-mail liliana.banasiak@gmail.com

Telefon (+48) 503 137 805