

**Obsługa klienta**

Numer usługi 2025/09/16/7392/3012016

300,00 PLN brutto

300,00 PLN netto

16,67 PLN brutto/h

16,67 PLN netto/h

Zakład

Doskonalenia

Zawodowego

★★★★★ 4,7 / 5

4 223 oceny

📍 Kalisz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 12.11.2025 do 15.11.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Kurs przeznaczony jest dla osób zainteresowanych zdobyciem nowej wiedzy oraz umiejętności z zakresu wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	60
Data zakończenia rekrutacji	11-11-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
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

Przygotowanie do wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym oraz wykorzystania technik komunikacji w celu identyfikacji potrzeb klienta, prezentowania oferty zgodnej z oczekiwaniami klienta oraz finalizacji transakcji sprzedażowej.

Szkolenie przygotowuje uczestników do przystąpienia do egzaminu KCA w zawodzie sprzedawca.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nawiązuje kontakt z klientem	wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta	Test teoretyczny
	wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami	Test teoretyczny
	omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem	Test teoretyczny
	przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej	Test teoretyczny
	tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Identyfikuje potrzeby klienta	wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania	Test teoretyczny
	formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta	dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty	Test teoretyczny
	uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta	Test teoretyczny
	wymienia powody poszerzania sprzedaży	Test teoretyczny
Finalizuje transakcje sprzedażową	formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży	Test teoretyczny
Prowadzi obsługę posprzedażową	informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji	Test teoretyczny
	wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu)	Test teoretyczny
	realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług	wyjaśnia znaczenie monitorowania ilości i jakości towarów dla procesu sprzedaży i zaopatrzenia	Test teoretyczny
	wymienia kryteria oceny jakości towarów (np. stan opakowań, data ważności, wygląd, kompletność, odpowiednie warunki przechowywania)	Test teoretyczny
	wymienia etapy procesu zaopatrzenia zgodnie z procedurą organizacji	Test teoretyczny
	omawia zasady przechowywania i rozmieszczania towarów w magazynie i sali sprzedaży	Test teoretyczny
	wymienia zasady ekspozycji towarów, w tym ekspozycji ceny	Test teoretyczny
Ekspozuje towary i materiały promocyjne	uzasadnia potrzebę dbałości o czystość sali sprzedażowej i estetyczny wygląd ekspozycji	Test teoretyczny
	omawia zasady ekspozycji materiałów promocyjnych	Test teoretyczny
Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową	opisuje sposoby dokumentowania stanu magazynu, otrzymanych dostaw oraz uzyskiwanych utargów zgodnie z wytycznymi organizacji oraz przepisami prawa	Test teoretyczny
	wyjaśnia znaczenie raportowania sprzedaży (raporty dobowe, miesięczne, konwersja, średnia wartość paragonu, liczba odwiedzających)	Test teoretyczny
	omawia zastosowanie urządzeń technicznych dostępnych na stanowisku pracy (kasa fiskalna, komputer wraz z oprogramowaniem, terminal, systemy zabezpieczeń i inne stosowane w punkcie sprzedaży)	Test teoretyczny
	wymienia przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności finansowej, zasad bhp i przechowywania danych osobowych	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kwalifikacje zarejestrowane w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji

Kwalifikacje	Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca
Kod kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji	12639
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	Krajowe Centrum Akredytacji
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Nie
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Krajowe Centrum Akredytacji
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Nie

Program

- 1. Obsługa klienta w punkcie handlowym - 8 godz.
- 2. Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży - 8 godz.
- 3. Egzamin KCA - 2 godz.

Warunki organizacyjne: Szkolenie prowadzone jest w 1 grupie szkoleniowej

Usługa szkoleniowa realizowana jest w godzinach dydaktycznych. Na każde zajęcia przewidziano 15-minutową przerwę.

Egzamin przeprowadzany jest przez podmiot zewnętrzny i jest realizowany w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Obsługa klienta w punkcie handlowym	Monik Kubiak	12-11-2025	08:00	11:00	03:00
2 z 5 Obsługa klienta w punkcie handlowym	Monik Kubiak	13-11-2025	16:00	19:55	03:55

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 5 Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży	Monik Kubiak	14-11-2025	16:00	19:55	03:55
4 z 5 Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży	Monik Kubiak	15-11-2025	09:00	11:30	02:30
5 z 5 Egzamin KCA	-	15-11-2025	11:30	13:30	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	300,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	16,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	16,67 PLN
W tym koszt walidacji brutto	150,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	150,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	100,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3

1 z 3



Monika Walendowska

Wykształcenie wyższe magisterskie: Akademia Ekonomiczna w Poznaniu -

Zarządzanie i Marketing w zakresie finansów i rachunkowości przedsiębiorstw.

Studia podyplomowe: Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno – Menedżerska "Milenium" - kwalifikacji nauczyciela teoretycznych przedmiotów zawodowych

Nauczyciel dyplomowany, teoretyczne i praktyczne przedmioty zawodowe, egzaminator OKE

Bardzo dobra znajomość środowiska MS Windows, pakietu MS Office, systemu finansowo-księgowego InSERT GT i programu Płatnik.

Od 2008 oku nauczyciel przedmiotów ekonomicznych.

Egzaminator OKE w zawodach technik rachunkowości i technik ekonomista.

Doświadczenia jako wykładowca 5 lat.



2 z 3

Anna Szafran

Wykształcenie:

- Wielkopolska Wyższa Szkoła Społeczno - Ekonomiczna w Środzie Wlkp. - studia podyplomowe na kierunku Resocjalizacja z socjoterapią

- Akademia Ekonomiczna w Poznaniu - studia podyplomowe na kierunku Organizacja i zarządzanie w administracji publicznej

- Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno - Menadżerska MILLENIUM - studia podyplomowe na kierunku Doradztwa zawodowego

- Wielkopolska Wyższa Szkoła Humanistyczna w Jarocinie - Studia wyższe zawodowe na kierunku Administracji w w zakresie administracji publicznej

Wieloletnie doświadczenie na stanowisku doradcy zawodowego, specjalisty ds. szkoleń

Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń m.in. z zakresu prawa pracy, organizacji i zarządzania, komunikacji interpersonalnej, pracy z klientem, autoprezentacji, zarządzania czasem i organizacji pracy własnej, etyki w biznesie.

Wykładowca kursów od 2010r.



3 z 3

Monik Kubiak

Wykształcenie:

- Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu studia podyplomowe: psychologiczne doradztwo zawodowe i personalne

- Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno – Menedżerska - studia podyplomowe w zakresie przedsiębiorczość i wiedza o społeczeństwie

Doświadczenie:

- Doradca zawodowy w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej

- Doświadczenie na stanowisku nauczyciela historii, wiedzy o społeczeństwie i doradztwa zawodowego.

- Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu przedsiębiorczości, pracy biurowej, finansów

- Doświadczenie na stanowisku kierownika działu kadr

- Wykładowca od 6 lat

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały drukowane

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna zwolnienia z VAT: Art. 43 ust. 1 pkt. 26 litera a, pkt 29 ustawy od towarów i usług.

Adres

ul. Skalmierzycka 2A

62-800 Kalisz

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Magdalena Słodkowska

E-mail magdalena.slodkowska@zdz.kalisz.pl

Telefon (+48) 662 318 947