Możliwość dofinansowania

Profesjonalna obsługa klienta i skuteczne taktyki sprzedaży w sklepie - szkolenie

Numer usługi 2025/09/24/153767/3028760

9 492,00 PLN brutto
9 492,00 PLN netto
197,75 PLN brutto/h
197,75 PLN netto/h

K2 CONSULTING SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

1 628 ocen

Jedlnia-Letnisko / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
48 h
24.11.2025 do 29.11.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest pracownikom sklepów detalicznych i usługowych różnych branż, osobom rozpoczynającym pracę w handlu, uczniom i absolwentom szkół handlowych, sprzedawcom i doradcom klienta chcącym podnieść swoje kompetencje sprzedażowe i obsługowe. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	23-11-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	48
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 "Profesjonalna obsługa klienta i skuteczne taktyki sprzedaży w sklepie - szkolenie" jest zdobycie przez uczestników wiedzy i praktycznych umiejętności z zakresu obsługi klienta i sprzedaży, pozwalających na zwiększenie

satysfakcji kupujących oraz wyników handlowych sklepu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje rolę sprzedawcy i etapy profesjonalnej obsługi klienta	Wymienia i omawia etapy profesjonalnej obsługi klienta w sklepie	Wywiad swobodny
Uczestnik rozpoznaje potrzeby klientów i dostosowuje styl komunikacji	Opowiada, jak rozpoznaje potrzeby klienta i dopasowuje do nich swój sposób komunikacji	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje techniki prezentacji produktu (język korzyści, storytelling)	Przedstawia dowolny produkt, używając języka korzyści lub krótkiej historii	Wywiad swobodny
Uczestnik wdraża taktyki sprzedażowe zwiększające wartość koszyka zakupowego	Podaje przykład, w jaki sposób zastosowałby cross-selling albo up-selling w sklepie	Wywiad swobodny
Uczestnik obsługuje w sposób profesjonalny trudnego klienta i reaguje na sytuacje konfliktowe	Podaje przykładową sytuację, co zrobiłby, gdyby klient był niezadowolony z zakupu i żądał zwrotu	Wywiad swobodny
Uczestnik wykorzystuje zasady merchandisingu do budowania sprzedaży	Definiuje jak powinien być zorganizowany sklep, aby zwiększać sprzedaż i ułatwiać klientowi zakupy	Wywiad swobodny
Uczestnik profesjonalnie reprezentuje siebie i sklep	Wymienia, jakie elementy autoprezentacji i zachowania sprzedawcy świadczą o profesjonalizmie	Wywiad swobodny
Uczestnik kompleksowo przeprowadza proces sprzedażowy w praktyce	Opowiada krok po kroku, jak przeprowadziłby obsługę klienta od wejścia do finalizacji zakupu	Wywiad swobodny

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

Rola sprzedawcy w procesie zakupowym

- Znaczenie obsługi klienta dla sukcesu sklepu.
- Postawa proklienckа i etyka zawodowa.
- Budowanie pierwszego wrażenia.

Standardy obsługi klienta

- Etapy obsługi: powitanie, rozpoznanie potrzeb, doradztwo, finalizacja.
- Komunikacja werbalna i niewerbalna.
- Etykieta sprzedawcy.

Psychologia klienta

- Typy klientów i ich zachowania.
- Motywacje zakupowe.
- Emocje a decyzje zakupowe.

Aktywne słuchanie i zadawanie pytań

- Pytania otwarte i zamknięte.
- Parafrazowanie i doprecyzowanie potrzeb.
- Odczytywanie sygnałów niewerbalnych.

Techniki prezentacji produktu

- Storytelling sprzedażowy.
- Język korzyści.
- Prezentacja sensoryczna (dotyk, zapach, testy).

Taktyki sprzedażowe

- Cross-selling i up-selling.
- Finalizacja transakcji.
- Budowanie lojalności i relacji z klientem.

Radzenie sobie w sytuacjach trudnych

- Reklamacje i niezadowolony klient.
- Klient agresywny, niezdecydowany, roszczeniowy.
- Asertywność i techniki deeskalacji.

Merchandising i organizacja przestrzeni sprzedaży

- Zasady ekspozycji towarów.
- Wpływ wyglądu sklepu na decyzje klienta.
- Tworzenie ścieżki zakupowej.

Budowanie wizerunku sprzedawcy-profesjonalisty

- Autoprezentacja i dress code.
- Postawa proaktywna w obsłudze.
- Profesjonalizm w komunikacji z klientem.

Ćwiczenia praktyczne i symulacje

- Scenki sprzedażowe (role-playing).
- Analiza case study.
- Indywidualny plan rozwoju umiejętności sprzedażowych.

Walidacja - wywiad swobodny

- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia praz rozwiązań dla organizacji.
- Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi, uczestnicy muszą wziąć udział w całym szkoleniu (100% frekwencji), aktywnie uczestniczyć w szkoleniu.
- Szkolenie dedykowane jest pracownikom sklepów detalicznych i usługowych różnych branż, osobom rozpoczynającym pracę w handlu, uczniom i absolwentom szkół handlowych, sprzedawcom i doradcom klienta chcącym podnieść swoje kompetencje sprzedażowe i obsługowe. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc.
- Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Po zakończonej usłudze zostaje przeprowadzona walidacja, oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielności funkcji.
- W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
- Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut).
- Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Rola sprzedawcy w procesie zakupowym	Robert Staszkiewicz	24-11-2025	08:00	12:00	04:00
2 z 21 Przerwa	Robert Staszkiewicz	24-11-2025	12:00	12:15	00:15
3 z 21 Standardy obsługi klienta	Robert Staszkiewicz	24-11-2025	12:15	16:00	03:45
4 z 21 Standardy obsługi klienta c.d.	Robert Staszkiewicz	25-11-2025	08:00	10:00	02:00
5 z 21 Psychologia klienta	Robert Staszkiewicz	25-11-2025	10:00	12:00	02:00
6 z 21 Przerwa	Robert Staszkiewicz	25-11-2025	12:00	12:15	00:15
7 z 21 Psychologia klienta c.d.	Robert Staszkiewicz	25-11-2025	12:15	14:00	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 21 Aktywne słuchanie i zadawanie pytań	Robert Staszkiewicz	25-11-2025	14:00	16:00	02:00
9 z 21 Aktywne słuchanie i zadawanie pytań c.d.	Robert Staszkiewicz	26-11-2025	08:00	12:00	04:00
10 z 21 Przerwa	Robert Staszkiewicz	26-11-2025	12:00	12:15	00:15
11 z 21 Techniki prezentacji produktu	Robert Staszkiewicz	26-11-2025	12:15	16:00	03:45
12 z 21 Taktyki sprzedażowe	Robert Staszkiewicz	27-11-2025	08:00	12:00	04:00
13 z 21 Przerwa	Robert Staszkiewicz	27-11-2025	12:00	12:15	00:15
14 z 21 Radzenie sobie w sytuacjach trudnych	Robert Staszkiewicz	27-11-2025	12:15	16:00	03:45
15 z 21 Merchandising i organizacja przestrzeni sprzedaży	Robert Staszkiewicz	28-11-2025	08:00	12:00	04:00
16 z 21 Przerwa	Robert Staszkiewicz	28-11-2025	12:00	12:15	00:15
17 z 21 Budowanie wizerunku sprzedawcy-profesjonalisty	Robert Staszkiewicz	28-11-2025	12:15	16:00	03:45
18 z 21 Ćwiczenia praktyczne i symulacje	Robert Staszkiewicz	29-11-2025	08:00	12:00	04:00
19 z 21 Przerwa	Robert Staszkiewicz	29-11-2025	12:00	12:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 21 Ćwiczenia praktyczne i symulacje c.d.	Robert Staszkiewicz	29-11-2025	12:15	14:30	02:15
21 z 21 Walidacja - wywiad swobodny	-	29-11-2025	14:30	16:00	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	9 492,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	9 492,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	197,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	197,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Robert Staszkiewicz

Trener z ponad 17 - letnim doświadczeniem. Specjalizuje się w tematach z zakresu: zarządzania sprzedażą, zarządzania cenami, merchandisingu, technik sprzedaży, negocjacji i obsługi Klienta. Doświadczenie zdobywał jako wieloletni dyrektor ds. handlu i marketingu w Euro Sklep S.A. i Rabat Detal Sp. z o.o. oraz w pracy z takimi markami jak: Euro Sklep S.A., Chata Polska S.A., Lewiatan Żory, Lewiatan Bielsko - Biała, Sklepy Dla Ciebie, Cetra Invest, Vectra,
Jest absolwentem Wydziału Nauk Społecznych na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach, a obecnie realizuje się także jako wykładowca w Bielskiej Wyższej Szkole im. J. Tyszkiewicza.
Posiada co najmniej 250 godzin doświadczenia w realizacji szkoleń zrealizowanych w ostatnich pięciu latach (60 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Szkolenie dedykowane jest pracownikom sklepów detalicznych i usługowych różnych branż, osobom rozpoczynającym pracę w handlu, uczniom i absolwentom szkół handlowych, sprzedawcom i doradcom klienta chcącym podnieść swoje kompetencje sprzedażowe i obsługowe. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc.

Informacje dodatkowe

Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia, a także kosztów środków trwałych.

Przerwy przewidziane w harmonogramie są wliczone w czas szkolenia.

Szkolenie zwolnione jest z VAT na podstawie: §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736).

Adres

ul. Radomska 49
26-630 Jedlnia-Letnisko
woj. mazowieckie

Szkolenie odbędzie się w Hotel & Restauracja "Pod Różami"

Kontakt

Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl
Telefon (+48) 533 552 510