



MENTAL CURE
PROSTA SPÓŁKA
AKCYJNA

★★★★★ 4,8 / 5

42 oceny

System obsługi wycen przez pracowników obsługi klienta

Numer usługi 2025/10/17/170984/3086649

📍 Sieniawka / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 12.01.2026 do 13.01.2026

2 152,50 PLN brutto

1 750,00 PLN netto

134,53 PLN brutto/h

109,38 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Kadra obsługi klienta i wsparcia sprzedaży odpowiedzialna za przygotowywanie ofert i wycen, która chce przyspieszyć i ujednolicić proces ofertowania dzięki efektywnemu wykorzystaniu systemu wycen.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	11-01-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ISO 21001: 2018 Organizacje edukacyjne – „Systemy zarządzania dla organizacji edukacyjnych – wymagania ze wskazówkami dotyczącymi użytkowania”

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie pracowników obsługi klienta do sprawnego i samodzielnego korzystania z systemu obsługi wycen. Uczestnicy nauczą się przygotowywać i modyfikować wyceny, stosować rabaty, obsługiwać szczególne przypadki oraz przygotowywać oferty dla klientów krajowych i zagranicznych. Szkolenie pozwoli im skutecznie prowadzić proces obsługi klienta – od pierwszej wyceny po finalizację zamówienia.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik tworzy poprawną i kompletną wycenę z uwzględnieniem danych klienta, produktów, rabatów i nietypowych sytuacji.	Prawidłowo uzupełnia wszystkie pola w formularzu wyceny.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uwzględnia rabaty (kwotowe i procentowe) zgodnie z przyjętymi zasadami.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Poprawnie reaguje na przypadki nietypowe (np. brak produktu, zmiana oferty, notatki).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik przygotowuje i prezentuje wycenę wielowariantową lub dla klienta zagranicznego w sposób czytelny i zgodny z procedurą.	Tworzy dwa lub więcej wariantów tej samej oferty, porównując je pod względem ceny i wartości.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Stosuje argumentację wartości oferty w rozmowie symulacyjnej z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wykazuje się znajomością podstawowych technik negocjacyjnych (np. ustępstwo warunkowe, pytania otwarte).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Finalizuje proces wyceny w systemie oraz podejmuje działania follow-up (np. przypomnienie, kontakt telefoniczny).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik prowadzi rozmowę z klientem na temat przygotowanej wyceny, stosując podstawowe techniki negocjacyjne i follow-up.		

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

Szkolenie jest kierowane do kadry obsługi klienta i wsparcia sprzedaży odpowiedzialnej za przygotowywanie ofert i wycen, która chce przyspieszyć i ujednolicić proces ofertowania dzięki efektywnemu wykorzystaniu systemu wycen. Uczestnicy nauczą się przygotowywać i modyfikować wyceny, stosować rabaty, obsługiwać szczególne przypadki oraz przygotowywać oferty dla klientów krajowych i zagranicznych. Szkolenie pozwoli im skutecznie prowadzić proces obsługi klienta – od pierwszej wyceny po finalizację zamówienia.

Warunki organizacyjne:

- godz. szkolenia są godz. dydaktycznymi (1 godz. dydaktyczna = 45 min)
- przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi
- szkolenie realizowane przy zebraniu grupy min. 4 osób
- zapewniono rozdzielność procesu uczenia się i walidacji
- metodą walidacji jest test z automatyczną odpowiedzią

Dzień 1 - Podstawy wycen

1. Wprowadzenie i zapoznanie z systemem
2. Moduł wyceny zlecenia – tworzenie pierwszych wycen
3. Ćwiczenia praktyczne – przygotowanie wyceny na podstawie zamówienia
4. Rabaty i oferty specjalne
5. Ćwiczenia – wycena z rabatem i dodatkowymi informacjami o kliencie
6. Szczególne przypadki (brak produktu, zamienniki, modyfikacje wycen)

Dzień 2 - Zaawansowane wyceny i obsługa klienta

1. Produkty wielowariantowe i wyceny porównawcze
2. Wyceny w walutach obcych i dla klientów zagranicznych
3. Negocjacje – symulacje rozmów handlowych
4. Zakończenie procesu – potwierdzenie, anulowanie, follow-up
5. Ćwiczenia końcowe – przygotowanie pełnej wyceny od zamówienia do finalizacji
6. Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Wprowadzenie i zapoznanie zsystemem.	Andrzej Piłatowicz	12-01-2026	09:00	09:45	00:45
2 z 17 Moduł wyceny zlecenia– tworzenie pierwszych wycen	Andrzej Piłatowicz	12-01-2026	09:45	10:30	00:45
3 z 17 przerwa	Andrzej Piłatowicz	12-01-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 17 Ćwiczenia praktyczne – wycena na podstawie zamówienia	Andrzej Piłatowicz	12-01-2026	10:45	12:15	01:30
5 z 17 przerwa	Andrzej Piłatowicz	12-01-2026	12:15	12:30	00:15
6 z 17 Rabaty i oferty specjalne.	Andrzej Piłatowicz	12-01-2026	12:30	14:00	01:30
7 z 17 przerwa	Andrzej Piłatowicz	12-01-2026	14:00	14:15	00:15
8 z 17 Szczegółne przypadki: brak produktu, za mienniki, modyfikacje	Andrzej Piłatowicz	12-01-2026	14:15	15:45	01:30
9 z 17 Produkty wielowariantowe i wyceny porównawcze	Andrzej Piłatowicz	13-01-2026	09:00	09:45	00:45
10 z 17 Wyceny w walutach obcych i dla klientów zagranicznych	Andrzej Piłatowicz	13-01-2026	09:45	10:30	00:45
11 z 17 przerwa	Andrzej Piłatowicz	13-01-2026	10:30	10:45	00:15
12 z 17 Negocjacje – symulacje rozmów handlowych	Andrzej Piłatowicz	13-01-2026	10:45	12:15	01:30
13 z 17 przerwa	Andrzej Piłatowicz	13-01-2026	12:15	12:30	00:15
14 z 17 Zakończenie procesu – potwierdzenie, anulowanie, follow-up	Andrzej Piłatowicz	13-01-2026	12:30	13:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 17 Ćwiczenia końcowe – pełna wycena od zamówienia do finalizacji	Andrzej Piłatowicz	13-01-2026	13:15	14:45	01:30
16 z 17 przerwa	Andrzej Piłatowicz	13-01-2026	14:45	15:00	00:15
17 z 17 Test walidacyjny	Andrzej Piłatowicz	13-01-2026	15:00	15:45	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 152,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 750,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	134,53 PLN
Koszt osobogodziny netto	109,38 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Andrzej Piłatowicz

Andrzej Piłatowicz – właściciel studia kreatywnego Studio Zaiste, od ponad 11 lat zajmuje się projektowaniem i wdrażaniem rozwiązań cyfrowych dla biznesu. Współpracował z wieloma klientami z Europy, USA i Kanady, realizując projekty z zakresu e-commerce, brandingu oraz obsługi klienta.

Specjalizuje się w projektowaniu i wdrażaniu narzędzi wspierających sprzedaż, systemów obsługi wycen oraz rozwiązań umożliwiających analizę i mierzenie danych dotyczących zachowań użytkowników (m.in. Google Analytics, Hotjar, Pendo). Łączy wiedzę technologiczną z doświadczeniem w obszarze UX/UI i zarządzania projektami, co pozwala mu skutecznie łączyć cele biznesowe z oczekiwaniami użytkowników.

W przeszłości pełnił funkcje menedżerskie w dużych firmach i agencjach interaktywnych, m.in. RTV EURO AGD, ClearSense, K2 Media oraz Ringier Axel Springer Media AG, gdzie odpowiadał za rozwój

zespołów projektowych, wdrożenia e-commerce oraz kampanie marketingowe w środowisku cyfrowym.

Od wielu lat wspiera firmy i zespoły w zakresie obsługi systemów sprzedażowych, e-commerce oraz projektowania procesów klienta, pomagając organizacjom podnosić efektywność pracy i poprawiać jakość obsługi.

Wykształcenie:

- Inżynier informatyki gospodarczej – Wyższa Szkoła Handlu i Finansów Międzynarodowych w Warszawie im. Fryderyka Skarbka
- Studia w zakresie cybernetyki – Wojskowa Akademia Techniczna w Warszawie

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Tak, uczestnicy otrzymają prezentacje multimedialne wykorzystywane podczas szkolenia w formie elektronicznej (np. PDF).

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa i uzyskania zaświadczenia jest obecność na min. 80% czasu zajęć. Warunkiem ukończenia szkolenia jest zaliczenie testu końcowego.

Informacje dodatkowe

Zapewniono rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji efektów uczenia się.

Usługa zwolniona jest z podatku VAT jeśli przedsiębiorca uzyskuje min. 70% dofinansowania ze środków publicznych*, w przeciwnym wypadku należy do ceny netto doliczyć 23% VAT. *Wg 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 2018, poz. 701)

Adres

ul. Biedrzychowicka 2
59-921 Sieniawka
woj. dolnośląskie

Szkolenie odbędzie się w sali znajdującej się pod adresem ul. Biedrzychowicka 2, Sieniawka. Przy budynku znajduje się parking. Podczas przerw do dyspozycji uczestników będzie przestrzeń kawowa.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Sylwia Sitkowska

E-mail bur@mentalcure.eu

Telefon (+48) 601 232 822