



Projekt Biznes sp. z o.o.

★★★★★ 4,9 / 5

177 ocen

Specjalista ds. sprzedaży z elementami obsługi klienta z uwzględnieniem zielonych kompetencji - kurs kończy się egzaminem ICVC (kwalifikacja)

Numer usługi 2025/10/17/151703/3087436

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.12.2025 do 21.12.2025

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

312,50 PLN brutto/h

312,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do szerokiego grona odbiorców związanych ze sprzedażą i obsługą klienta – pracowników działów handlowych, biur obsługi klienta, Call Centre, telemarketerów, konsultantów, doradców klienta oraz przedstawicieli handlowych w różnych branżach: finansowej, ubezpieczeniowej, informatycznej, e-commerce, usługowej i produkcyjnej. Adresatami kursu są także menedżerowie sprzedaży, liderzy zespołów, początkujący specjaliści stawiający pierwsze kroki w handlu oraz osoby planujące przebranżowienie w kierunku sprzedaży i obsługi klienta. Udział w kursie będzie wartościowy również dla osób prywatnych, studentów i przedsiębiorców, którzy chcą rozwinąć kompetencje negocjacyjne, komunikacyjne i sprzedażowe z uwzględnieniem zielonych praktyk biznesowych, takich jak ograniczanie zużycia papieru, wdrażanie cyfrowych narzędzi czy promowanie produktów i usług zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

16

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

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 jest przygotowanie uczestników do profesjonalnej pracy w sprzedaży i obsłudze klienta z uwzględnieniem nowoczesnych technik komunikacji, negocjacji i budowania relacji. Kurs rozwija umiejętności analizy potrzeb klienta, prezentacji oferty, radzenia sobie z obiekcjami oraz obsługi reklamacji. Uczestnicy poznają także narzędzia cyfrowe, praktyki ograniczające ślad węglowy oraz rozwiązania wspierające zieloną transformację w sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Organizuje pracę na stanowisku specjalisty ds. sprzedaży i obsługi klienta.	Uczestnik planuje zadania, ustala priorytety i stosuje narzędzia cyfrowe (np. CRM, Office, AI) wspierające efektywność i ograniczające zużycie zasobów.	Test teoretyczny
Wyjaśnia proces sprzedaży i rolę sprzedawcy.	Uczestnik poprawnie opisuje etapy procesu sprzedaży i rolę sprzedawcy w relacji z klientem.	Test teoretyczny
Stosuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej i asertywnej.	Uczestnik rozpoznaje bariery komunikacyjne, wskazuje sposoby ich przezwyciężania i dostosowuje styl komunikacji do rozmówcy.	Test teoretyczny
Analizuje potrzeby klienta i dobiera adekwatne rozwiązania.	Uczestnik interpretuje scenariusze rozmów, wskazuje potrzeby i proponuje odpowiednie rozwiązania.	Test teoretyczny
Charakteryzuje psychologiczne typy klientów i sposoby pracy z nimi.	Uczestnik wskazuje typy klientów i opisuje strategie komunikacji z każdym z nich.	Test teoretyczny
Rozpoznaje i stosuje modele prezentacji produktu (np. CZK).	Uczestnik przygotowuje przykładową prezentację produktu zgodnie z modelem sprzedażowym.	Prezentacja
Stosuje techniki radzenia sobie z obiekcjami klientów.	Uczestnik wskazuje przykłady typowych zastrzeżeń klientów i opisuje skuteczne sposoby reakcji.	Test teoretyczny
Wyjaśnia zasady procesu reklamacyjnego.	Uczestnik poprawnie wskazuje procedury reklamacyjne i ich znaczenie dla budowania relacji z klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wdraża zasady zielonej sprzedaży i proekologicznej obsługi klienta.	Uczestnik przedstawia przykłady ograniczania śladu węglowego w sprzedaży (np. e-faktury, spotkania online) oraz opisuje ich wpływ na środowisko.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Radzi sobie w sytuacjach stresowych i konfliktowych w obsłudze klienta.	Uczestnik wskazuje techniki redukcji stresu i sposoby konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.	Wywiad swobodny
Efektywnie zarządza sobą w czasie i współpracuje w zespole.	Uczestnik opisuje techniki zarządzania czasem i zasady pracy zespołowej w procesach sprzedażowych.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

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

Informacje

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

Program

Usługa rozwojowa trwa łącznie 16 godzin lekcyjnych (45 min), czyli 12 godzin zegarowych + 2 x przerwy 15 minutowe

Przerwy nie są wliczone w czas usługi rozwojowej.

Dzień 1 – Psychologia sprzedaży, komunikacja i organizacja pracy (8h lekcyjnych / 6h zegarowych)

Moduł 1: Organizacja pracy specjalisty ds. sprzedaży

- Organizacja stanowiska pracy zgodnie z BHP i ergonomią.
- Planowanie i ustalanie priorytetów – techniki zarządzania sobą w czasie.

- Cyfrowe narzędzia wspierające efektywność (CRM, Office 365, Teams).
- Zielone praktyki w pracy biurowej – digitalizacja dokumentów, oszczędność energii i zasobów.

Moduł 2: Proces sprzedaży i profesjonalna obsługa klienta

- Etapy procesu sprzedaży i rola sprzedawcy w obsłudze klienta.
- Profesjonalne standardy obsługi – etykieta, kultura organizacyjna.
- Sprzedaż wspierająca zieloną transformację – jak promować produkty/usługi ograniczające ślad węglowy.

Moduł 3: Psychologia komunikacji i typologia klientów

- Skuteczna komunikacja interpersonalna – techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań.
- Komunikacja pozawerbalna – znaczenie gestów, mimiki, tonu głosu.
- Psychologiczne typy klientów i strategie dostosowania stylu sprzedaży do ich potrzeb.
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich przewyższania.

Dzień 2 – Techniki sprzedażowe, sprzedaż zdalna i zielone kompetencje (8h lekcyjnych / 6h zegarowych)

Moduł 4: Asertywność i odporność psychiczna w sprzedaży

- Asertywność – pojęcie, techniki i przykłady zastosowania w sprzedaży.
- Radzenie sobie z obiekcjami klientów i trudnymi sytuacjami.
- Zdolność radzenia sobie w stresie – techniki psychologiczne i coachingowe.
- Budowanie odporności psychicznej i motywacji w pracy sprzedażowej.

Moduł 5: Techniki sprzedażowe i prezentacja produktu

- Modele prezentacji oferty (m.in. CZK).
- Podkreślanie wartości dodanej i korzyści środowiskowych (np. e-usługi, eko-produkty).
- Wpływ emocji i psychologicznych mechanizmów (AIDA) na decyzje zakupowe.

Moduł 6: Radzenie sobie z obiekcjami i proces reklamacyjny

- Metody skutecznego odpowiadania na zastrzeżenia klientów.
- Reklamacje – standardy obsługi zgodne z zasadą odpowiedzialności i ograniczania kosztów środowiskowych (np. elektroniczne procesy reklamacyjne).
- Budowanie długoterminowych relacji i lojalności klientów.

Moduł 7: Sprzedaż zdalna i obsługa zróżnicowanych klientów

- Narzędzia sprzedaży zdalnej (platformy online, wideokonferencje, e-podpis).
- Ograniczanie śladu węglowego poprzez redukcję podróży służbowych i drukowanych materiałów.
- Obsługa klientów wymagających szczególnej uwagi (np. seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami).
- Inteligencja emocjonalna w relacjach z klientami online i offline.

Moduł 8: Zielone kompetencje w sprzedaży i podsumowanie

- Odpowiedzialna sprzedaż – jak wspierać politykę ESG w organizacjach.
- Promowanie rozwiązań przyjaznych środowisku wśród klientów (np. energooszczędne produkty, cyfrowe usługi).
- Podsumowanie szkolenia – powtórzenie kluczowych zagadnień, pytania i odpowiedzi.

Egzamin ICVC/SSOK 20021.47

Zgodność szkolenia z RSI 2030 i zielonymi kompetencjami

Szkolenie **Specjalista ds. sprzedaży z elementami obsługi klienta z uwzględnieniem zielonych kompetencji** odpowiada celom **Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Śląskiego 2030 – Inteligentne Śląskie** oraz **Programu Rozwoju Technologii Województwa Śląskiego 2019–2030**, wspierając transformację cyfrową, ekologiczną i społeczną w obszarze sprzedaży i obsługi klienta.

Zgodność z celami inteligentnej specjalizacji: Program wzmacnia kompetencje cyfrowe i interpersonalne pracowników, co zwiększa konkurencyjność przedsiębiorstw w handlu, usługach i administracji. Szczególny nacisk kładziony jest na rozwój sprzedaży zdalnej, redukującej konieczność podróży i emisję CO₂.

Wspieranie zielonych kompetencji i zrównoważonego rozwoju: Szkolenie uczy ograniczania śladu węglowego poprzez wykorzystanie kanałów online, cyfrową obsługę dokumentacji oraz minimalizację zużycia papieru i energii w pracy biurowej. Uczestnicy poznają zasady promowania produktów i usług zgodnych z polityką ESG, a także praktyczne techniki ekologicznej komunikacji z klientem.

Rozwój kapitału ludzkiego i kompetencji psychologicznych: Kurs rozwija odporność psychiczną, umiejętność redukcji stresu i zarządzania sobą w czasie, co pozwala na bardziej zrównoważone i zdrowe podejście do pracy w sprzedaży. Wspiera także ideę **uczenia się przez całe życie**, budując zdolność adaptacji do zmian rynkowych i nowych technologii.

Integracja wiedzy i technologii: Uczestnicy poznają narzędzia cyfrowe wspierające sprzedaż (np. CRM, platformy wideokonferencyjne, e-podpis), które umożliwiają prowadzenie efektywnej i ekologicznej obsługi klienta przy minimalnym zużyciu zasobów.

Praktyczne wsparcie dla transformacji: Szkolenie przygotowuje do wdrażania proekologicznych i psychologicznie zrównoważonych praktyk sprzedażowych, odpowiadając na wyzwania transformacji cyfrowej i zielonej, a także rosnące wymagania konsumentów i regulacje unijne.

Podsumowując, kurs łączy **wiedzę sprzedażową, psychologiczną i ekologiczną**, wspierając realizację RSI 2030 poprzez redukcję śladu węglowego, minimalizację zużycia papieru, rozwój odporności psychicznej i kształtowanie kompetencji sprzyjających zrównoważonemu rozwojowi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Moduł 1 - teoria	Rafał Nowak	20-12-2025	08:00	09:20	01:20
2 z 18 Moduł 1 - ćwiczenia	Rafał Nowak	20-12-2025	09:20	10:00	00:40
3 z 18 Moduł 2 - teoria	Rafał Nowak	20-12-2025	10:00	11:15	01:15
4 z 18 Przerwa	Rafał Nowak	20-12-2025	11:15	11:30	00:15
5 z 18 Moduł 2 - ćwiczenia	Rafał Nowak	20-12-2025	11:30	12:30	01:00
6 z 18 Moduł 3 - teoria	Rafał Nowak	20-12-2025	12:30	13:30	01:00
7 z 18 Moduł 3 - ćwiczenia	Rafał Nowak	20-12-2025	13:30	14:15	00:45
8 z 18 Moduł 4 - teoria	Rafał Nowak	21-12-2025	08:00	09:20	01:20
9 z 18 Moduł 4 - ćwiczenia	Rafał Nowak	21-12-2025	09:20	10:00	00:40
10 z 18 Moduł 5 - teoria	Rafał Nowak	21-12-2025	10:00	10:30	00:30
11 z 18 Moduł 5 - ćwiczenia	Rafał Nowak	21-12-2025	10:30	11:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 18 Przerwa	Rafał Nowak	21-12-2025	11:00	11:15	00:15
13 z 18 Moduł 6 - teoria	Rafał Nowak	21-12-2025	11:15	11:45	00:30
14 z 18 Moduł 6 - ćwiczenia	Rafał Nowak	21-12-2025	11:45	12:15	00:30
15 z 18 Moduł 7 - teoria	Rafał Nowak	21-12-2025	12:15	12:55	00:40
16 z 18 Moduł 7 - ćwiczenia	Rafał Nowak	21-12-2025	12:55	13:15	00:20
17 z 18 Moduł 8 - podsumowanie	Rafał Nowak	21-12-2025	13:15	13:45	00:30
18 z 18 Egzamin końcowy - walidacja	-	21-12-2025	13:45	14:15	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	312,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	312,50 PLN
W tym koszt walidacji brutto	70,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	70,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	100,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Rafał Nowak

Trener, coach i menedżer z wieloletnim doświadczeniem w sprzedaży, marketingu, rekrutacji oraz wdrażaniu programów rozwojowych w środowisku B2B i B2C. Od 2019 roku specjalizuje się w szkoleniach z zakresu marketingu internetowego, sprzedaży, automatyzacji procesów oraz zarządzania relacjami z klientami. Łączy wiedzę techniczną (mechatronika, automatyzacja i robotyzacja procesów) z umiejętnościami miękkimi w obszarze perswazji, komunikacji i coachingu. W ciągu ostatnich 5 lat wielokrotnie podnosił swoje kompetencje i aktualizował wiedzę w obszarze marketingu online, sprzedaży, zarządzania oraz zrównoważonego rozwoju. Posiada liczne certyfikaty m.in. z marketingu internetowego (I i II stopień, PARP), e-commerce, Google Ads, SEO, Google Analytics, zarządzania sprzedażą, budowania relacji z klientem oraz szkolenia „Lokalne i globalne zagrożenia środowiska”. Ukończył także kursy z zakresu automatyzacji procesów, wykorzystania narzędzi cyfrowych w marketingu oraz zielonych technologii wspierających minimalizację zużycia zasobów.

W ostatnich dwóch latach zrealizował kilkaset godzin szkoleń i doradztwa w zakresie usług marketingowych i sprzedażowych. Jego warsztaty wyróżniają się praktycznym podejściem – uczestnicy zdobywają narzędzia, które mogą natychmiast wdrożyć w swoich kampaniach online, z uwzględnieniem optymalizacji procesów, minimalizacji zużycia energii i materiałów oraz stosowania rozwiązań zgodnych z ideą zielonego marketingu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania własne trenera - prezentacja, skrypt szkoleniowy (materiały w formie elektronicznej).

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia oraz certyfikat potwierdzający udział i ukończenie szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie.

Uczestnik musi być obecny na co najmniej 80% czasu zajęć usługi rozwojowej, na co potwierdzeniem będzie wygenerowany raport ze szkolenia oraz zaliczyć zajęcia, np. w formie testu wiedzy, testu kompetencyjnego, zadań praktycznych do wykonania lub innych form zaliczenia zajęć.

Informacje dodatkowe

Walidacja, egzamin - wliczone w cenę usługi.

Usługa kończy się egzaminem zewnętrznym oraz wydaniem stosownego certyfikatu i zaświadczenia o ukończeniu szkolenia.

Szkolenie jest prowadzone z wykorzystaniem metod aktywizujących rozumianych jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie nabywanych umiejętności. Metodologia pracy oparta jest o cykl uczenia się ludzi dorosłych, dzięki czemu teoria połączona jest z refleksją, doświadczeniem oraz dyskusją grupy, mającą na celu podsumowanie danego tematu.

Link do szkolenia zostanie przekazany uczestnikom najpóźniej w przeddzień rozpoczęcia szkolenia. Dane dostępne do usługi zostaną przekazane Operatorowi nie później niż dwa dni przed rozpoczęciem szkolenia.

Warunki techniczne

Uczestnicy muszą posiadać dostęp do urządzeń mobilnych (laptop, smartfon) lub komputera, aby skorzystać ze szkolenia w formie zdalnej (system ZOOM) PLATFORMA: Usługa będzie prowadzona za pośrednictwem platformy ZOOM - usługa zdalna w czasie rzeczywistym. OKRES WAŻNOŚCI LINKU: zgodnie z harmonogramem szkolenia.

Link do szkolenia zostanie udostępniony uczestnikom oraz operatorowi (w celu ewentualnej wizyty monitoringowej) drogą mailową nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem usługi.

MINIMALNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE PARAMETRÓW ŁĄCZA SIECIOWEGO: Połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G/LTE, 5G)

NIEZBĘDNE OPROGRAMOWANIE UMOŻLIWIAJĄCE UCZESTNIKOM DOSTĘP DO PREZENTOWANYCH TREŚCI I MATERIAŁÓW: przeglądarka (Windows) IE 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+; lub (Mac) Safari 7+, Firefox 27+;

SYSTEMY OBSŁUGUJĄCE W/W OPROGRAMOWANIE ORAZ APLIKACJĘ ZOOM: macOS, Windows, Linux oraz Chrome PWA, a dla aplikacji mobilnej Zoom systemy iOS i Android, a w szczególności:

- System operacyjny macOS X w wersji 10.10 lub nowszej
- System Windows 11*
- ***Uwaga:** system Windows 11 jest obsługiwany w wersji 5.9.0 lub nowszej.
- Windows 10*
- ***Uwaga:** w przypadku urządzeń z systemem operacyjnym Windows 10 obowiązuje wersja Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.
- System operacyjny Windows w wersji 8 lub 8.1
- System operacyjny Windows 7
- System operacyjny Ubuntu w wersji 12.04 lub nowszej
- System operacyjny Mint w wersji 17.1 lub nowszej
- System operacyjny Red Hat Enterprise Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny Oracle Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny CentOS w wersji 6.4 lub nowszej
- Oprogramowanie Fedora w wersji 21 lub nowszej
- Oprogramowanie OpenSUSE w wersji 13.2 lub nowszej
- System operacyjny ArchLinux (tylko w wersji 64-bitowej)

Obsługiwany tablet i urządzenia mobilne:

Urządzenia z systemem Android i iOS

Urządzenia BlackBerry

Urządzenie Surface w wersji PRO 2 lub nowszej z systemem operacyjnym Windows w wersji 8.1 lub nowszej

Uwaga: W przypadku komputerów typu tablet z systemem operacyjnym Windows 10 obowiązuje wersja Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.

Komputery tabletowe obsługują tylko klienta Desktop Client.

MINIMALNE WYMAGANIA SPRZĘTOWE: Ekran/Monitor, Głośniki – wbudowane lub podłączane na USB lub bezprzewodowe bluetooth, Klawiatura lub Mikrofon

Kontakt



Rafał Nowak



E-mail r.nowak@projekt-biznes.pl

Telefon (+48) 660 586 320