

GTW Project Spółka
z o.o.

★★★★★ 4,7 / 5

312 ocen

Sprzedaż i obsługa klienta z wykorzystaniem programów pakietu MS Office

Numer usługi 2025/11/06/12979/3131678

📍 Tarnów / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 80 h

📅 17.11.2025 do 14.01.2026

7 200,00 PLN brutto

7 200,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Grupę docelową stanowią osoby dorosłe zainteresowane rozwijaniem umiejętności sprzedażowych oraz obsługi klienta z wykorzystaniem narzędzi biurowych. Uczestnikami mogą być pracownicy działów handlowych, biurowych lub administracyjnych, a także osoby planujące rozpoczęcie pracy w sprzedaży lub usługach.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

3

Data zakończenia rekrutacji

16-11-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

80

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest przygotowanie uczestników do profesjonalnego prowadzenia procesu sprzedaży oraz obsługi klienta z zastosowaniem narzędzi pakietu MS Office. Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie gotowy do samodzielnego tworzenia i prezentowania ofert handlowych, prowadzenia korespondencji z klientami oraz analizowania wyników sprzedaży. Będzie także potrafił skutecznie wykorzystywać programy Word, Excel, PowerPoint w codziennej pracy handlowej i administracyjnej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi stosować skuteczne techniki sprzedaży i obsługi klienta, dostosowując styl komunikacji do typu klienta i sytuacji handlowej.	Rozpoznaje typy klientów i potrafi dobrać do nich odpowiednią strategię komunikacji.	Test teoretyczny
	Wskazuje właściwe techniki sprzedaży w opisanych sytuacjach handlowych i scenariuszach kontaktu z klientem.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi przygotować profesjonalne dokumenty handlowe, oferty i korespondencję z wykorzystaniem programu MS Word. Uczestnik umie analizować i prezentować dane sprzedażowe w arkuszach kalkulacyjnych MS Excel oraz opracowywać raporty i zestawienia wyników.	Wymienia zasady formatowania i struktury tworzenia dokumentów handlowych w MS Word.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje poprawne elementy i układ profesjonalnej oferty handlowej lub pisma do klienta	Test teoretyczny
	Wskazuje funkcje i formuły Excela przydatne do obliczania wskaźników sprzedaży.	Test teoretyczny
	Poprawnie dobiera rodzaj wykresu lub zestawienia dla przedstawienia danych sprzedażowych.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi efektywnie korzystać z narzędzi pakietu MS Office (Word, Excel, PowerPoint) w pracy sprzedawcy i komunikacji z klientem.	Wymienia przykłady zastosowań poszczególnych programów pakietu Office w procesie sprzedaży i obsługi klienta.	Test teoretyczny
	Potrafi dobrać właściwe narzędzie Office do realizacji konkretnego zadania handlowego lub komunikacyjnego.	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

- Wprowadzenie do szkolenia i rola sprzedawcy w procesie obsługi klienta.
- Komunikacja interpersonalna i typologia klientów w sprzedaży.
- Analiza potrzeb klienta i budowanie relacji handlowych.
- Techniki prezentacji oferty i argumentacji sprzedażowej.
- Radzenie sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami klientów.
- Finalizacja sprzedaży, negocjacje i obsługa posprzedażowa.
- Tworzenie dokumentów handlowych i marketingowych w MS Word.
- Analiza i raportowanie danych sprzedażowych w MS Excel.
- Przygotowanie prezentacji ofertowych w MS PowerPoint i wykorzystanie MS Outlook w komunikacji z klientem.
- Integracja narzędzi MS Office w pracy sprzedawcy – symulacje, ćwiczenia praktyczne, podsumowanie i ewaluacja szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Tworzenie dokumentów handlowych w MS Word (oferty, umowy, pisma)	SYLWIA Marciniak	17-11-2025	16:00	20:15	04:15
2 z 17 Tworzenie zestawień i kalkulacji w MS Excel (tabele, formuły, analiza danych)	SYLWIA Marciniak	19-11-2025	16:00	20:15	04:15
3 z 17 Wykorzystanie arkuszy Excel w raportowaniu sprzedaży i analizie wyników	SYLWIA Marciniak	24-11-2025	16:00	20:15	04:15
4 z 17 Tworzenie prezentacji handlowych i marketingowych w MS PowerPoint	SYLWIA Marciniak	26-11-2025	16:00	20:15	04:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 17 Wykorzystanie narzędzi online Office 365 w kontaktach z klientami	SYLWIA Marciniec	01-12-2025	16:00	20:15	04:15
6 z 17 Integracja narzędzi Office w pracy sprzedawcy i doradcy klienta	SYLWIA Marciniec	02-12-2025	16:00	20:15	04:15
7 z 17 Wprowadzenie do szkolenia, rola sprzedawcy i standardy obsługi klienta	Stanisław Jęda	08-12-2025	16:00	20:15	04:15
8 z 17 Typologia klientów, skuteczna komunikacja interpersonalna w sprzedaży	Stanisław Jęda	09-12-2025	16:00	20:15	04:15
9 z 17 Aktywne słuchanie i analiza potrzeb klienta	Stanisław Jęda	10-12-2025	16:00	20:15	04:15
10 z 17 Argumentacja sprzedażowa, prezentacja oferty, język korzyści	Stanisław Jęda	15-12-2025	16:00	20:15	04:15
11 z 17 Argumentacja sprzedażowa, prezentacja oferty, język korzyści	Stanisław Jęda	16-12-2025	16:00	20:15	04:15
12 z 17 Radzenie sobie z obiekcjami i trudnymi klientami	Stanisław Jęda	17-12-2025	16:00	20:15	04:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 17 Finalizowanie sprzedaży, negocjacje, techniki zamykania transakcji	Stanisław Jęda	05-01-2026	16:00	20:15	04:15
14 z 17 Profesjonalna obsługa posprzedażowa i budowanie relacji	Stanisław Jęda	12-01-2026	16:00	20:15	04:15
15 z 17 Symulacje sprzedaży: rozmowa handlowa, prezentacja oferty, obsługa reklamacji	Stanisław Jęda	13-01-2026	16:00	20:15	04:15
16 z 17 Podsumowanie szkolenia, omówienie wyników, ewaluacja i test umiejętności	Stanisław Jęda	14-01-2026	16:00	20:15	04:15
17 z 17 Walidacja usługi rozwojowej	-	14-01-2026	20:30	21:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

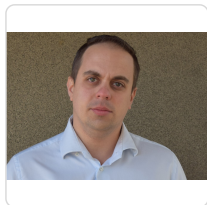
Liczba prowadzących: 2



1 z 2

SYLWIA Marciniak

Trener i egzaminator Ecdl od 5 lat



2 z 2

Stanisław Jęda

Jest doświadczonym sprzedawcą, negocjatorem i analitykiem. Wie jak zarządzać ludźmi i budować długofalowe relacje wykorzystując odpowiednie techniki komunikacji. Doskonale posługuje się narzędziami analitycznymi i informatycznymi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

teczka, długopis, notes, materiały cyfrowe podsumowujące szkolenie

Adres

ul. Świętej Anny 5

33-100 Tarnów

woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Wojciech Gulik

E-mail biuro@gtwproject.pl

Telefon (+48) 146 230 700