



Media Soul Ewa
Napora

★★★★★ 5,0 / 5

2 oceny

Kompleksowe szkolenie dla osób pracujących w branży pogrzebowej: prawo, komunikacja, psychologia, sprzedaż oraz marketing i automatyzacja

Numer usługi 2025/11/30/165830/3181123

📍 Łódź / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 68 h

📅 31.01.2026 do 08.03.2026

6 800,00 PLN brutto

6 800,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Grupa docelowa usługi	Osoby pracujące lub planujące pracować w branży pogrzebowej, w szczególności: osoby obsługujące biuro, doradców klienta, osoby przygotowujące dokumenty, osoby odpowiedzialne za kontakt z rodziną, osoby zajmujące się organizacją ceremonii, osoby prowadzące rozmowy handlowe oraz osoby odpowiedzialne za komunikację lub marketing zakładów pogrzebowych. Nie jest wymagane wcześniejsze doświadczenie szkoleniowe ani techniczne.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	30-01-2026
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	68
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

Cel

Cel edukacyjny

- Podniesienie kompetencji osób działających w branży pogrzebowej w zakresie przepisów prawa, komunikacji i obsługi klienta.
- Rozwinięcie umiejętności prowadzenia rozmów w sytuacjach trudnych, w tym z rodzinami w żałobie.
- Przekazanie technik sprzedaży dopasowanych do wrażliwości branży.
- Rozwinięcie kompetencji marketingowych.
- Nabycie umiejętności wykorzystania narzędzi cyfrowych w pracy i komunikacji.
- Nabycie umiejętności automatyzacji zadań i usprawnienia pracy biurowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Uczestnik zna przepisy i procedury związane z pochówkiem, rozumie psychologię żałoby, zna zasady komunikacji w sytuacjach trudnych, potrafi wskazać elementy etycznej sprzedaży usług pogrzebowych, zna podstawowe zasady marketingu w branży wrażliwej.	Wiedza: Uczestnik zna podstawowe przepisy prawa pogrzebowego, w tym zasady pochówku, prawa do grobu, procedury dotyczące dziecka martwo urodzonego i sytuacji spornych. Uczestnik zna kluczowe zasady psychologii żałoby i potrafi opisać typowe reakcje klientów. Uczestnik zna zasady komunikacji w sytuacjach trudnych oraz pojęcia empatii, asertywności i deeskalacji. Uczestnik zna podstawy sprzedaży usług pogrzebowych oraz potrafi wskazać elementy budowania wartości oferty. Uczestnik zna zasady marketingu w branży wrażliwej, zasady estetyki materiałów informacyjnych oraz podstawy bezpiecznej komunikacji cyfrowej. Uczestnik zna narzędzia cyfrowe wykorzystywane w organizacji pracy i komunikacji w branży pogrzebowej.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętności: Uczestnik potrafi prowadzić rozmowy z rodziną w sposób profesjonalny i spokojny, tworzyć czytelne komunikaty i dokumenty, reagować na trudne zachowania klientów, planować i organizować pracę, prowadzić rozmowy sprzedażowe, przygotowywać materiały marketingowe oraz wykorzystywać narzędzia cyfrowe i automatyzujące.	Umiejętności: Uczestnik potrafi poprowadzić rozmowę z rodziną w sposób spokojny i profesjonalny, stosując techniki adekwatne do sytuacji. Uczestnik potrafi radzić sobie w sytuacjach trudnych (konflikt, wysoka emocjonalność klienta, presja), stosując techniki obniżania napięcia. Uczestnik potrafi przedstawić ofertę usług pogrzebowych, omówić wartość usługi i poprowadzić rozmowę handlową. Uczestnik potrafi przygotować czytelny komunikat, mail, instrukcję lub materiał informacyjny dotyczący usług. Uczestnik potrafi wykorzystywać narzędzia marketingowe i cyfrowe do przygotowania materiałów, komunikacji i organizacji pracy. Uczestnik potrafi przygotować prosty materiał graficzny lub krótkie wideo informacyjne, zgodne z charakterem branży.	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne: Uczestnik potrafi działać etycznie, zachowując empatię i odpowiednią postawę, potrafi wyznaczać granice, pracować w kontakcie z emocjami oraz zachować spokój w sytuacjach presji.	Kompetencje społeczne: Uczestnik potrafi zachować empatię i postawę profesjonalną w kontakcie z klientem. Uczestnik potrafi stosować asertywność i wyznaczać granice w sytuacjach wymagających. Uczestnik potrafi pracować w sytuacjach obciążających emocjonalnie, zachowując spokój i etykę. Uczestnik potrafi dostosować formę komunikacji do potrzeb rodziny i charakteru sytuacji.	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

Program szkolenia (68 godzin):

MODUŁ 1 – Prawo pogrzebowe (10 godzin)

1. Przepisy regulujące działalność branży pogrzebowej.
2. Prawo do pochowania i prawo do grobu.
3. Procedury dotyczące pochówku dziecka martwo urodzonego i zasiłku pogrzebowego.
4. Oddanie zwłok na cele naukowe i pogrzeb symboliczny.
5. Procedury w przypadku nieodebrania zwłok przez rodzinę.
6. Spory rodzinne dotyczące pochowania.
7. Zastosowanie przepisów w praktyce i omówienie przypadków.

MODUŁ 2 – Kompetencje miękkie i psychologia rozmowy (5 godzin)

1. Psychologia żałoby oraz reakcje rodzin.
2. Empatia zawodowa i zasady wyznaczania granic.
3. Komunikacja w sytuacjach trudnych i wysokiego napięcia.
4. Praca na scenariuszach rozmów z klientami.
5. Asertywność w kontaktach z rodzinami.
6. Profesjonalna postawa i etykieta komunikacyjna.
7. Odporność psychiczna i radzenie sobie ze stresem.

MODUŁ 3 – Sprzedaż usług pogrzebowych (40 godzin)

Fundamenty sprzedaży

1. Rola osoby prezentującej ofertę i zakres odpowiedzialności.
2. Stereotypy i nawyki komunikacyjne.
3. Błędy komunikacyjne i ich korekta.
4. Rewers komunikacyjny.
5. Zasada „pozwól kupić zamiast sprzedawać”.
6. Budowanie zaufania u rodziny.
7. Co kupuje klient korzystający z usług pogrzebowych.
8. Praca z emocjami swoimi i klienta.
9. Budowanie wartości oferty.

Ćwiczenia i rozmowa handlowa

1. Techniki prezentacji i komunikacji.
2. Struktura spotkania handlowego.
3. Rozmowa o cenie i wartości.
4. Proaktywność w kontakcie z klientem.
5. Praca z klientem trudnym.
6. Zasada „drugiej mili” i efekt pozytywnego zaskoczenia.

7. Profilowanie behawioralne klientów.
8. Język sprzedaży w branży pogrzebowej.
9. Negocjacje bez negocjacji.
10. Wizerunek eksperta i finalizacja rozmowy.
11. Case studies i symulacje.

MODUŁ 4 – Marketing i automatyzacja w branży pogrzebowej - kompetencje cyfrowe (8 godzin)

1. Profesjonalna komunikacja pisemna w branży pogrzebowej.
2. Tworzenie materiałów informacyjnych i biurowych.
3. Narzędzia AI w marketingu i organizacji pracy.
4. Tworzenie komunikatów i newsletterów.
5. Organizacja pracy i dokumentów z użyciem narzędzi cyfrowych.
6. Montaż prostych materiałów wideo informacyjnych.
7. Zasady bezpiecznej komunikacji cyfrowej.

MODUŁ 5 - Celebracja pogrzebu i social media (3 godz)

1. Pogrzeby świeckie
2. Social media w zakładach pogrzebowych

W przypadku nieobecności uczestnika szkolenia stacjonarnego, dopuszcza się jego udział zdalny w czasie rzeczywistym (online), z zachowaniem pełnej interaktywności.

Szkolenie trwa 68 godzin zegarowych.

31 stycznia, 7, 8 marca - szkolenie stacjonarne. Pozostałe dni szkolenie on-line w czasie rzeczywistym na platformie Google Meet.

Przerwy są wliczone w czas szkolenia.

Walidacja szkolenia odbędzie się ostatniego dnia 8 marca, będzie to test teoretyczny. Walidację przeprowadzi osoba walidująca Katarzyna Bassa. O wynikach walidacji uczestnicy szkolenia zostaną poinformowani tego samego dnia słownie.

Po zakończeniu szkolenia i pozytywnym wyniku walidacji uczestnicy otrzymają certyfikat.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 42

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 42 Rola osoby prezentującej ofertę i zakres odpowiedzialności.	Jakub Rosiak	31-01-2026	10:00	11:30	01:30	Tak
2 z 42 Przerwa kawowa	Jakub Rosiak	31-01-2026	11:30	12:00	00:30	Tak
3 z 42 Stereotypy i nawyki komunikacyjne.	Jakub Rosiak	31-01-2026	12:00	14:00	02:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
4 z 42 Obiad	Jakub Rosiak	31-01-2026	14:00	15:00	01:00	Tak
5 z 42 Błędy komunikacyjne i ich korekta.	Jakub Rosiak	31-01-2026	15:00	17:00	02:00	Tak
6 z 42 Przerwa kawowa	Jakub Rosiak	31-01-2026	17:00	18:00	01:00	Tak
7 z 42 Rewers komunikacyjny.	Jakub Rosiak	31-01-2026	18:00	20:00	02:00	Tak
8 z 42 Psychologia żałoby oraz reakcje rodzin. Empatia zawodowa i zasady wyznaczania granic.	Bożena Szczęsna	16-02-2026	08:00	11:00	03:00	Nie
9 z 42 Komunikacja w sytuacjach trudnych i wysokiego napięcia. Praca na scenariuszach rozmów z klientami.	Bożena Szczęsna	17-02-2026	08:00	11:00	03:00	Nie
10 z 42 Celebracja pogrzebów świeckich.	Marcin Brodowski	18-02-2026	08:00	11:00	03:00	Nie
11 z 42 Wystąpienia publiczne i medialne Doradztwo i zarządzanie kryzysem w sytuacjach trudnych i wrażliwych.	Marcin Brodowski	19-02-2026	08:00	11:00	03:00	Nie

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
12 z 42 Zasada „pozwól kupić zamiast sprzedawać”. Budowanie zaufania u rodziny.	Jakub Rosiak	20-02-2026	08:00	11:00	03:00	Nie
13 z 42 Co kupuje klient korzystający z usług pogrzebowych. Praca z emocjami swoimi i klienta.	Jakub Rosiak	24-02-2026	08:00	11:00	03:00	Nie
14 z 42 Przepisy regulujące działalność branży pogrzebowej. Prawo do pochowania i prawo do grobu.	Dariusz Dutkiewicz	25-02-2026	08:00	11:00	03:00	Nie
15 z 42 Procedury dotyczące pochówku dziecka martwo urodzonego i zasiłku pogrzebowego. Oddanie zwłok na cele naukowe i pogrzeb symboliczny.	Dariusz Dutkiewicz	26-02-2026	08:00	11:00	03:00	Nie
16 z 42 Procedury w przypadku nieodebrania zwłok przez rodzinę. Spory rodzinne dotyczące pochowania.	Dariusz Dutkiewicz	27-02-2026	08:00	11:00	03:00	Nie

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
17 z 42 Profesjonalna komunikacja pisemna w branży pogrzebowej. Tworzenie materiałów informacyjnych i biurowych.	EWA NAPORA	02-03-2026	08:00	11:00	03:00	Nie
18 z 42 Narzędzia AI w marketingu i organizacji pracy. Organizacja pracy i dokumentów z użyciem narzędzi cyfrowych.	EWA NAPORA	03-03-2026	08:00	10:00	02:00	Nie
19 z 42 Przerwa	EWA NAPORA	03-03-2026	10:00	10:45	00:45	Nie
20 z 42 Montaż prostych materiałów wideo informacyjnych. Zasady bezpiecznej komunikacji cyfrowej	EWA NAPORA	03-03-2026	10:45	12:00	01:15	Nie
21 z 42 Budowanie wartości oferty.	Jakub Rosiak	07-03-2026	08:00	09:30	01:30	Tak
22 z 42 Przerwa śniadaniowa	Jakub Rosiak	07-03-2026	09:30	10:30	01:00	Tak
23 z 42 Techniki prezentacji i komunikacji.	Jakub Rosiak	07-03-2026	10:30	12:00	01:30	Tak
24 z 42 Przerwa	Jakub Rosiak	07-03-2026	12:00	12:30	00:30	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
25 z 42 Struktura spotkania handlowego.	Jakub Rosiak	07-03-2026	12:30	14:00	01:30	Tak
26 z 42 Obiad	Jakub Rosiak	07-03-2026	14:00	15:00	01:00	Tak
27 z 42 Rozmowa o cenie i wartości.	Jakub Rosiak	07-03-2026	15:00	16:30	01:30	Tak
28 z 42 Przerwa	Jakub Rosiak	07-03-2026	16:30	17:00	00:30	Tak
29 z 42 Proaktywność w kontakcie z klientem.	Jakub Rosiak	07-03-2026	17:00	18:30	01:30	Tak
30 z 42 Przerwa	Jakub Rosiak	07-03-2026	18:30	19:00	00:30	Tak
31 z 42 Praca z klientem trudnym.	Jakub Rosiak	07-03-2026	19:00	20:00	01:00	Tak
32 z 42 Zasada „drugiej mili” i efekt pozytywnego zaskoczenia.	Jakub Rosiak	08-03-2026	08:00	09:30	01:30	Tak
33 z 42 Przerwa śniadaniowa	Jakub Rosiak	08-03-2026	09:30	10:30	01:00	Tak
34 z 42 Profilowanie behawioralne klientów.	Jakub Rosiak	08-03-2026	10:30	12:00	01:30	Tak
35 z 42 Przerwa	Jakub Rosiak	08-03-2026	12:00	12:30	00:30	Tak
36 z 42 Język sprzedaży w branży pogrzebowej.	Jakub Rosiak	08-03-2026	12:30	14:00	01:30	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
37 z 42 Obiad	Jakub Rosiak	08-03-2026	14:00	15:00	01:00	Tak
38 z 42 Negocjacje bez negocjacji.	Jakub Rosiak	08-03-2026	15:00	16:30	01:30	Tak
39 z 42 Przerwa	Jakub Rosiak	08-03-2026	16:30	17:00	00:30	Tak
40 z 42 Wizerunek eksperta i finalizacja rozmowy.	Jakub Rosiak	08-03-2026	17:00	18:30	01:30	Tak
41 z 42 Przerwa	Jakub Rosiak	08-03-2026	18:30	19:00	00:30	Tak
42 z 42 Walidacja: test teoretyczny z całego materiału szkolenia.	-	08-03-2026	19:00	20:00	01:00	Tak

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 5



1 z 5

EWA NAPORA

Marketingowiec i szkoleniowiec z doświadczeniem pedagogicznym. Właściciel firmy marketingowej i szkoleniowej Media Soul.



2 z 5

Dariusz Dutkiewicz

Prawnik od 22 lat zajmujący się tematyką pogrzebową i cmentarną Prezes Instytutu Branży Pogrzebowej i Cmentarnej skupiającego 220 zakładów pogrzebowych i zarządców cmentarzy autor artykułów do periodyków branżowych, w tym m. in. "Branży Pogrzebowej" od 20 lat szkoleniowiec z zakresu prawa pogrzebowego i cmentarnego autor opracowań dla Ministerstwa Infrastruktury z zakresu cmentarzy.



3 z 5

Jakub Rosiak

Trener Sprzedaży Profil zawodowy: Jakub Rosiak to doświadczony trener i menedżer sprzedaży, od lat związany z rynkiem finansowym, usługowym i funeralnym. Łączy praktykę biznesową z przygotowaniem trenerskim, prowadząc szkolenia i projekty doradcze, które przekładają się na realne wyniki sprzedażowe i wzrost efektywności zespołów. Wykształcenie i przygotowanie trenerskie: Absolwent Akademii Trenera Sprzedaży – Szkoła Zarządzania Sprzedażą McHoyes & StewrdGroup, Warszawa. Absolwent Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Legnicy na kierunku zarządzanie i marketing, specjalność: inżynieria zarządzania produkcją.



4 z 5

Bożena Szczęsna

Psycholog, certyfikowany psychoterapeuta behawioralno-poznawczym, pedagog. Prowadzi własny gabinet psychoterapeutyczny, jest wykładowcą na uczelni wyższej.



5 z 5

Marcin Brodowski

Celebracja pogrzebu, mistrz ceremonii świeckich, specjalista social media w branży pogrzebowej

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacja pptx oraz materiały drukowane.

Warunki techniczne

Szkolenia online odbędą się na platformie Google Meet.

W przypadku nieobecności uczestnika szkolenia stacjonarnego, dopuszcza się jego udział zdalny w czasie rzeczywistym (online), z zachowaniem pełnej interaktywności na platformie Google Meet. Link otrzyma uczestnik indywidualnie po zgłoszeniu planowanej nieobecności.

Adres

al. marsz. Józefa Piłsudskiego 11a

91-065 Łódź

woj. łódzkie

31 01 2026 Sala konferencyjna Ibis Łódź Centrum

7-8 03 2026 Hotel Uniejów

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



EWA NAPORA

E-mail ewa.napora@gmail.com

Telefon (+48) 509 869 977