

**Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca**

Numer usługi 2025/12/01/7392/3184981

400,00 PLN brutto

400,00 PLN netto

21,05 PLN brutto/h

21,05 PLN netto/h

Zakład

Doskonalenia

Zawodowego

★★★★★ 4,7 / 5

4 513 ocen

📍 Kalisz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 19 h

📅 04.02.2026 do 08.02.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Kurs przeznaczony jest dla osób zainteresowanych zdobyciem nowej wiedzy oraz umiejętności z zakresu wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

03-02-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

19

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

Przygotowanie do wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym oraz wykorzystania technik komunikacji w celu identyfikacji potrzeb klienta, prezentowania oferty zgodnej z oczekiwaniami klienta oraz finalizacji transakcji sprzedażowej.

Szkolenie przygotowuje uczestników do przystąpienia do egzaminu KCA w zawodzie sprzedawca.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nawiązuje kontakt z klientem	wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta	Test teoretyczny
	wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami	Test teoretyczny
	omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem	Test teoretyczny
	przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej	Test teoretyczny
	tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Identyfikuje potrzeby klienta	wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania	Test teoretyczny
	formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta	dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty	Test teoretyczny
	uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta	Test teoretyczny
	wymienia powody poszerzania sprzedaży	Test teoretyczny
	formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Finalizuje transakcje sprzedażową	omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży	Test teoretyczny
	informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji	Test teoretyczny
Prowadzi obsługę posprzedażową	wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu)	Test teoretyczny
	realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług	wyjaśnia znaczenie monitorowania ilości i jakości towarów dla procesu sprzedaży i zaopatrzenia	Test teoretyczny
	wymienia kryteria oceny jakości towarów (np. stan opakowań, data ważności, wygląd, kompletność, odpowiednie warunki przechowywania)	Test teoretyczny
	wymienia etapy procesu zaopatrzenia zgodnie z procedurą organizacji	Test teoretyczny
	omawia zasady przechowywania i rozmieszczania towarów w magazynie i sali sprzedaży	Test teoretyczny
	wymienia zasady ekspozycji towarów, w tym ekspozycji ceny	Test teoretyczny
Ekspozuje towary i materiały promocyjne	uzasadnia potrzebę dbałości o czystość sali sprzedażowej i estetyczny wygląd ekspozycji	Test teoretyczny
	omawia zasady ekspozycji materiałów promocyjnych	Test teoretyczny
Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową	opisuje sposoby dokumentowania stanu magazynu, otrzymanych dostaw oraz uzyskiwanych utargów zgodnie z wytycznymi organizacji oraz przepisami prawa	Test teoretyczny
	wyjaśnia znaczenie raportowania sprzedaży (raporty dobowe, miesięczne, konwersja, średnia wartość paragonu, liczba odwiedzających)	Test teoretyczny
	omawia zastosowanie urządzeń technicznych dostępnych na stanowisku pracy (kasa fiskalna, komputer wraz z oprogramowaniem, terminal, systemy zabezpieczeń i inne stosowane w punkcie sprzedaży)	Test teoretyczny
	wymienia przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności finansowej, zasad bhp i przechowywania danych osobowych	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kwalifikacje zarejestrowane w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji

Kwalifikacje	Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca
Kod kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji	12639
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	Krajowe Centrum Akredytacji
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Nie
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Krajowe Centrum Akredytacji
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Nie

Program

- 1. Obsługa klienta w punkcie handlowym - 9 godz.
- 2. Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży - 9 godz.
- 3. Egzamin KCA - 1 godz.

Warunki organizacyjne: Szkolenie prowadzone jest w 1 grupie szkoleniowej

Usługa szkoleniowa realizowana jest w godzinach dydaktycznych. Na każde zajęcia przewidziano 10-minutową przerwę.

Egzamin przeprowadzany jest przez podmiot zewnętrzny i jest realizowany w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Obsługa klienta	Anna Szafran	04-02-2026	16:00	19:55	03:55
2 z 5 Obsługa klienta	Anna Szafran	05-02-2026	16:00	19:55	03:55
3 z 5 Obsługa klienta	Anna Szafran	06-02-2026	16:00	19:55	03:55

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 5 Obsługa klienta	Anna Szafran	07-02-2026	09:00	11:25	02:25
5 z 5 Egzamin ZRK	-	07-02-2026	11:30	12:30	01:00

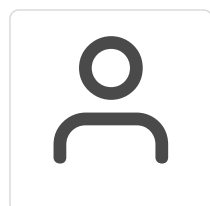
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	21,05 PLN
Koszt osobogodziny netto	21,05 PLN
W tym koszt walidacji brutto	50,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	50,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	100,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

Monika Walendowska

Wykształcenie wyższe magisterskie: Akademia Ekonomiczna w Poznaniu - Zarządzanie i Marketing w zakresie finansów i rachunkowości przedsiębiorstw.
 Studia podyplomowe: Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno – Menedżerska "Milenium" - kwalifikacji nauczyciela teoretycznych przedmiotów zawodowych
 Nauczyciel dyplomowany, teoretyczne i praktyczne przedmioty zawodowe, egzaminator OKE
 Bardzo dobra znajomość środowiska MS Windows, pakietu MS Office, systemu finansowo-księgowego InSERT GT i programu Płatnik.

Od 2008 oku nauczyciel przedmiotów ekonomicznych.
Egzaminator OKE w zawodach technik rachunkowości i technik ekonomista.
Doświadczenia jako wykładowca 5 lat.



2 z 3

Anna Szafran

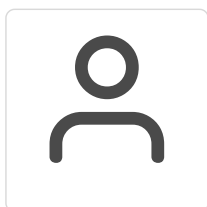
Wykształcenie:

- Wielkopolska Wyższa Szkoła Społeczno - Ekonomiczna w Środzie Wlkp. - studia podyplomowe na kierunku Resocjalizacja z socjoterapią
- Akademia Ekonomiczna w Poznaniu - studia podyplomowe na kierunku Organizacja i zarządzanie w administracji publicznej
- Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno - Menadżerska MILLENIUM - studia podyplomowe na kierunku Doradztwa zawodowego
- Wielkopolska Wyższa Szkoła Humanistyczna w Jarocinie - Studia wyższe zawodowe na kierunku Administracji w w zakresie administracji publicznej

Wieloletnie doświadczenie na stanowisku doradcy zawodowego, specjalisty ds. szkoleń

Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń m.in. z zakresu prawa pracy, organizacji i zarządzania, komunikacji interpersonalnej, pracy z klientem, autoprezentacji, zarządzania czasem i organizacji pracy własnej, etyki w biznesie.

Wykładowca kursów od 2010r.



3 z 3

Monika Kubiak

Wykształcenie:

- Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu studia podyplomowe: psychologiczne doradztwo zawodowe i personalne
- Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno – Menedżerska - studia podyplomowe w zakresie przedsiębiorczość i wiedza o społeczeństwie

Doświadczenie:

- Doradca zawodowy w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej
- Doświadczenie na stanowisku nauczyciela historii, wiedzy o społeczeństwie i doradztwa zawodowego.
- Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu przedsiębiorczości, pracy biurowej, finansów
- Doświadczenie na stanowisku kierownika działu kadr
- Wykładowca od 6 lat

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały drukowane

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna zwolnienia z VAT: Art. 43 ust. 1 pkt. 26 litera a, pkt 29 ustawy od towarów i usług.

Adres

ul. Skalmierzycka 2A
62-800 Kalisz
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Magdalena Słodkowska

E-mail magdalena.slodkowska@zdz.kalisz.pl

Telefon (+48) 662 318 947