



A.S. Finance

Angelika

Stawrakakis

★★★★★ 5,0 / 5

280 ocen

Rozwój kompetencji zespołu w obszarze standardów obsługi, komunikacji i sprzedaży

Numer usługi 2026/01/05/171265/3239189

📍 Toruń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 52 h

📅 23.03.2026 do 30.03.2026

8 100,00 PLN brutto

8 100,00 PLN netto

155,77 PLN brutto/h

155,77 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Pracownicy i właściciele mający kontakt z klientem.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	22-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	52
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Kurs ten ma na celu kompleksowe przygotowanie uczestników do pracy przy obsłudze klientów, sprzedaży oraz efektywnej pracy w zespole, zapewniając zarówno teoretyczne, jak i praktyczne umiejętności niezbędne do osiągnięcia sukcesu w tej profesji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje kluczowe cechy efektywnego podejścia do klienta, uwzględniając różnorodność stylów komunikacji. Projektuje indywidualne strategie sprzedażowe, dopasowane do konkretnych klientów i ich branżowych kontekstów.	Wskazuje odpowiedni styl komunikacji w symulowanej sytuacji z klientem. Identyfikuje kluczowe cechy efektywnego podejścia do klienta i wskazuje je w teście teoretycznym. Określa cele sprzedażowe uwzględniające indywidualne wymagania klienta.	Test teoretyczny Test teoretyczny
Analizuje wyniki sprzedaży, wyciągając wnioski i dostosowując swoje podejście do osiągnięcia lepszych rezultatów. Buduje trwałe relacje biznesowe, dbając o regularny kontakt i utrzymując zaufanie klientów.	Interpretuje wyniki sprzedaży w kontekście założonych celów. Proponuje zmiany w podejściu sprzedażowym na podstawie wniosków. Inicjuje kontakt z klientami w celu nawiązania relacji. Wzmacnia zaufanie klientów, oferując wsparcie i dostarczając wartościowe rozwiązania.	Test teoretyczny Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje techniki aktywnego słuchania, zrozumienia i efektywnego reagowania na obawy klientów. Monitoruje procesy sprzedażowe, dostosowując swoje podejście do zmieniających się sytuacji.	Rozpoznaje emocje i intencje klientów w trakcie rozmowy. Proponuje konkretne rozwiązania lub działania w odpowiedzi na obawy klientów Analizuje kluczowe wskaźniki efektywności sprzedaży (KPI). Modyfikuje strategię lub działania na podstawie uzyskanych danych.	Obserwacja w warunkach symulowanych Test teoretyczny
Uczestnik zarządza trudnymi sytuacjami z klientami oraz stosuje skuteczne techniki rozwiązywania reklamacji, utrzymując pozytywne relacje	Uczestnik przeprowadza symulację rozmowy z klientem w trudnej sytuacji, skutecznie rozwiązując problem i wyjaśniając zastosowane techniki. Uczestnik opracowuje plan działania w przypadku wystąpienia reklamacji, uwzględniając metody utrzymania pozytywnej relacji z klientem	Test teoretyczny
Uczestnik organizuje i nadzoruje pracę zespołu, wykorzystując narzędzia do analizy efektywności oraz motywowania zespołu	Uczestnik tworzy plan delegowania zadań i motywowania zespołu, z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb pracowników. Uczestnik monitoruje wyniki sprzedażowe zespołu, analizując wskaźniki efektywności (KPI) i proponując działania naprawcze	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 I TEMATY KURSU:

1. Wprowadzenie do zarządzania sprzedażą i obsługą Gości

- Rola sprzedaży i obsługi klienta w przedsiębiorstwie.
- Kluczowe wyzwania współczesnego rynku.
- Budowanie strategii sprzedażowej i obsługi klienta.

2. Budowanie strategii sprzedażowej

- Definiowanie strategii sprzedażowej firmy.
- Segmentacja klientów i identyfikacja kluczowych segmentów.
- Tworzenie oferty wartości i dopasowanie jej do potrzeb klienta.

3. Psychologia sprzedaży i techniki negocjacyjne

- Zrozumienie motywacji zakupowych klientów.
- Budowanie relacji z klientem na podstawie psychologii sprzedaży.
- Techniki negocjacyjne w sprzedaży, radzenie sobie z obiekcjami.

4. Zarządzanie relacjami z klientami w różnych sytuacjach

- Kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta.
- Zastosowanie systemów CRM do zarządzania relacjami z klientami.
- Budowanie długoterminowej lojalności klientów, którzy wracają.

5. Zarządzanie zespołem

- Motywowanie i rozwój zespołu
- Delegowanie zadań i efektywna komunikacja w zespole.
- Analiza wyników sprzedażowych – kluczowe wskaźniki efektywności (KPI).

6. Rozwiązywanie problemów i reklamacji w obsłudze klienta

- Zarządzanie trudnymi sytuacjami z klientami.
- Techniki rozwiązywania reklamacji i konfliktów.
- Utrzymanie pozytywnych relacji mimo problemów.

7. Techniki i systemy sprzedaży oraz budowanie relacji z Klientami

Produkt/ usługa która sama się sprzedaje ?

- Cechy super sprzedawcy.
- Jakie są główne techniki finalizacji sprzedaży oraz jak je stosować ?
- Czym jest planowanie.
- Analiza danych własnych i rynku.
- Proaktywna sprzedaż.
- Techniki sprzedaży bezpośredniej.
- Techniki sprzedaży telefonicznej.
- Radzenie sobie z obiekcjami.
- Jak dobrze zamknąć sprzedaż.
- Zarządzanie relacjami i guest experience.
- Raportowanie.
- Działania po-sprzedażowe.
- Budowanie trwałych relacji biznesowych.
- Podsumowanie i walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 100,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	155,77 PLN
Koszt osobogodziny netto	155,77 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1



Michał Nowak

Specjalizuje się w szkoleniach komunikacji, team buildingu oraz sprzedaży. Posiada doświadczenie z zakresu sprzedaży oraz prowadzenia szkoleń. W ostatnich 5 latach aktywnie zajmuje się sprzedażą oraz układaniem procesów wewnątrz firm. Posiada ogromne doświadczenie w branży gastronomicznej i specjalizuje się w szkoleniach dla tej branży. Łącznie przeszkolił setki osób, spędzając na sali szkoleniowej kilka tysięcy godzin. Przez ostatnie 5 lat nadal pracuje w zawodzie i aktywnie szkoli dzieląc się nowo zdobytą wiedzą i doświadczeniem z uczestnikami szkoleń.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypty, karty ćwiczeń, notatniki, długopisy. Po szkoleniu udostępniona zostanie również prezentacja.

Informacje dodatkowe

Szkolenie liczone jest w godzinach dydaktycznych (45 minut). 40h dydaktycznych = 30h zegarowych.

Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 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 2015 r. poz. 736 ze zm.) zwolniono od VAT usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Przerwy: Na każdy dzień szkolenia przewidziane są 2 przerwy. Przerwa 15 minutowa (lunchowa) nie jest wliczona w czas szkolenia, natomiast przerwa 10 minutowa pomiędzy modułami jest wliczona w czas szkolenia.

Metoda weryfikacji: Lista obecności podpisywana przez uczestników.

Metoda Walidacji: Walidacja zostanie przeprowadzona za pomocą testu teoretycznego

wypełnianego przez uczestników oraz przy niektórych efektach uczenia umiejętności

zostaną zweryfikowane podczas obserwacji w warunkach symulowanych podczas szkolenia.

Adres

Toruń

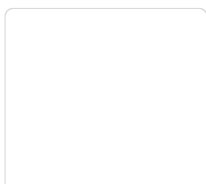
Toruń

woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Angelika Stawrakakis

E-mail a.stawrakakis@gmail.com

Telefon (+48) 880 492 551

