



Nowoczesne Strategie Sprzedaży i Obsługi Klienta – Automatyzacja, Personalizacja i Cyfrowa Transformacja

Numer usługi 2026/01/08/171192/3243863

2 385,71 PLN brutto
2 385,71 PLN netto
149,11 PLN brutto/h
149,11 PLN netto/h

LEAN TO WIN
SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIA

★★★★★ 4,8 / 5

476 ocen

📍 Ciechocinek

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 14.05.2026 do 15.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Identyfikatory projektów	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
Grupa docelowa usługi	<p>Usługa dedykowana jest właścicielom przedsiębiorstwa, pracownikom przedsiębiorstwa, zatrudnionym na stanowiskach kierowniczych, pracownikom przedsiębiorstwa, wobec których właściciele mają plany związane z awansem na stanowisko kierownicze, pracowników produkcyjnych, sprzedażowych, technologów, managerów.</p> <p>Grupą docelową są wszyscy pracownicy firmy zgłoszeni do projektu, którzy posiadają lukę kompetencyjną z zakresu: automatyzacji i cyfryzacji procesów produkcyjnych, sprzedażowych i zarządczych.</p>
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	13-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do wdrażania nowoczesnych strategii sprzedaży i obsługi klienta w erze e-commerce i digitalizacji. Uczestnik nauczy się wykorzystywać AI i CRM do automatyzacji procesów sprzedażowych, stosować techniki negocjacji online oraz personalizować ofertę za pomocą Big Data. Zdobędzie kompetencje w zakresie strategii omnichannel, analizy zachowań klientów i budowania lojalności, co pozwoli na zwiększenie efektywności sprzedaży i jakości obsługi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje kluczowe technologie wspierające sprzedaż i obsługę klienta (AI, CRM, Big Data, chatboty).	Identyfikuje narzędzia cyfrowe i wskazuje ich zastosowanie w procesach sprzedażowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje systemy CRM do automatyzacji procesu sprzedaży i zarządzania relacjami z klientami.	Opisuje funkcjonalności CRM i analizuje ich wpływ na efektywność sprzedaży.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje nowoczesne techniki negocjacji online w sprzedaży B2B.	Identyfikuje skuteczne strategie negocjacyjne i dostosowuje je do środowiska cyfrowego.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Personalizuje ofertę sprzedażową przy użyciu Big Data.	Analizuje dane klientów i dostosowuje rekomendacje produktowe.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wdraża strategię omnichannel, integrując sprzedaż offline i online.	Opisuje zasady strategii omnichannel i ocenia ich wpływ na doświadczenie klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje AI i chatboty do automatyzacji obsługi klienta.	Opisuje zastosowanie AI w komunikacji z klientami i ocenia jego skuteczność.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Analizuje zachowania klientów w czasie rzeczywistym i optymalizuje strategię sprzedaży.	Identyfikuje wzorce zachowań klientów i dobiera odpowiednie narzędzia analityczne.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Optymalizuje proces sprzedaży online poprzez integrację z platformami e-commerce.	Konfiguruje system sprzedażowy i dostosowuje go do potrzeb klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Tworzy i wdraża system lojalnościowy oparty na AI.	Opracowuje koncepcję programu lojalnościowego i ocenia jego skuteczność.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Współpracuje z zespołem przy wdrażaniu cyfrowych narzędzi sprzedażowych i obsługowych.	Aktywnie uczestniczy w symulowanych projektach wdrożeniowych i podejmuje decyzje zespołowe.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

V. Strategie sprzedaży w dobie e-commerce i digitalizacji handlu

Cel szkolenia: Wykorzystanie nowoczesnych technologii do zwiększenia sprzedaży.

Zakres:

- **Automatyzacja sprzedaży i CRM** – jak AI może wspierać handlowców?
- **Nowoczesne techniki negocjacji online** – sprzedaż B2B przez platformy cyfrowe.
- **Personalizacja oferty przy użyciu Big Data** – dostosowanie produktów do klientów.
- **Wdrażanie strategii omnichannel** – integracja kanałów offline i online.

VI. Szkolenie nowych pracowników sprzedaży i obsługi klienta w cyfrowej rzeczywistości

Cel szkolenia: Nauka efektywnej obsługi klienta z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych.

Zakres tematyczny:

- **Chatboty i AI w obsłudze klienta** – jak wykorzystać automatyzację do usprawnienia komunikacji?
- **Analiza zachowań klientów w czasie rzeczywistym** – narzędzia analityczne.
- **Optymalizacja procesu sprzedaży online** – integracja z e-commerce.
- **Systemy lojalnościowe oparte na AI** – budowanie długoterminowych relacji.

Walidacja

Informacje dodatkowe

- Po zrealizowanym szkoleniu uczestnik otrzyma certyfikat o ukończeniu usługi. Warunkiem uzyskania certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć
- Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych tj. za godzinę usługi szkoleniowej rozumie się 45 minut
- Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzony przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora liście obecności
- Walidacja wlicza się w czas trwania usługi
- Trener dostosowuje przerwy do potrzeb uczestników (max. 10 min.) i **odpowiednio wydłuża zajęcia**. Przerwy nie są wpisane w harmonogram szkolenia i nie stanowią kosztów kwalifikowalnych.

- Szkolenie zawiera 20h teorii i 30h praktyki

Warunki organizacyjne:

- Nowoczesny sprzęt audiowizualny,
- Ergonomiczne wyposażenie sali: Dostęp do stołów ustawionych w układzie sprzyjającym pracy zespołowej oraz wygodnych krzeseł zapewniających komfort podczas dłuższych sesji.
- W sali szkoleniowej będą dostępne długopisy, ołówki, notatniki oraz flipcharty. Flipcharty z zestawami markerów zostaną przeznaczone do wspólnej pracy grupowej, co ułatwi wizualizację pomysłów, tworzenie notatek w czasie rzeczywistym oraz angażowanie uczestników w praktyczne ćwiczenia.
- Materiały szkoleniowe zostaną dostarczone zarówno w wersji papierowej, jak i cyfrowej, a na sali będą dostępne przybory piśmiennicze oraz flipcharty do wspólnej pracy.

Metody interaktywne i aktywizujące, jakimi będą prowadzone zajęcia na szkoleniach to narzędzia wspierające takie jak:

- Dyskusja panelowa
- Metoda symulacyjna
- Metoda projektów
- Rozmowa kierowana

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Automatyzacja sprzedaży i CRM – jak AI może wspierać handlowców?	Konrad Zgutczyński	14-05-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 11 Nowoczesne techniki negocjacji online – sprzedaż B2B przez platformy cyfrowe.	Konrad Zgutczyński	14-05-2026	10:00	12:00	02:00
3 z 11 Przerwa	Konrad Zgutczyński	14-05-2026	12:00	12:30	00:30
4 z 11 Personalizacja oferty przy użyciu Big Data – dostosowanie produktów do klientów.	Konrad Zgutczyński	14-05-2026	12:30	14:00	01:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 11 Wdrażanie strategii omnichannel – integracja kanałów offline i online.	Konrad Zgutczyński	14-05-2026	14:00	16:00	02:00
6 z 11 Chatboty i AI w obsłudze klienta – jak wykorzystać automatyzację do usprawnienia komunikacji?	Konrad Zgutczyński	15-05-2026	08:00	10:00	02:00
7 z 11 Analiza zachowań klientów w czasie rzeczywistym – narzędzia analityczne.	Konrad Zgutczyński	15-05-2026	10:00	12:00	02:00
8 z 11 Przerwa	Konrad Zgutczyński	15-05-2026	12:00	12:30	00:30
9 z 11 Optymalizacja procesu sprzedaży online – integracja z e-commerce.	Konrad Zgutczyński	15-05-2026	12:30	14:00	01:30
10 z 11 Systemy lojalnościowe oparte na AI – budowanie długoterminowych relacji.	Konrad Zgutczyński	15-05-2026	14:00	15:30	01:30
11 z 11 Walidacja	Konrad Zgutczyński	15-05-2026	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 385,71 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 385,71 PLN
--	--------------

Koszt osobogodziny brutto	149,11 PLN
---------------------------	------------

Koszt osobogodziny netto	149,11 PLN
--------------------------	------------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Konrad Zgutczyński

Praktyk biznesu, który od lat wspiera przedsiębiorców i managerów we wprowadzaniu usprawnień, podnoszeniu efektywności oraz zwiększaniu rentowności firm.

Odkrywa potencjał rozwojowy firm i pomaga go skutecznie wykorzystać. Specjalizuje się w analizie stanu obecnego, mapowaniu procesów (SIPOC, BPMN 2.0, Makigami, VSM) oraz prowadzeniu zespołów przez cykl problem-przyczyna-rozwiązanie. Wspiera rozwój kompetencji zespołów, tworząc i wdrażając matryce kompetencji.

Doświadczenie zdobywał, współpracując z takimi firmami jak Swedwood Poland, Flugger, Unifeeder S.A., BBK (właściciel marki Home & You), IKEA, Stock Polska, BNP Paribas, Generali i wieloma innymi.

Absolwent Politechniki Gdańskiej na kierunku Zarządzanie i Ekonomia, specjalizacja Zarządzanie Systemami Produkcji. Pasjonuje się analizą systemów biznesowych oraz poszukiwaniem innowacyjnych rozwiązań wspierających rozwój organizacji.

W ciągu ostatnich 5 lat aktywnie działał w branży wzmacniając swoje doświadczenie i kompetencje w tematyce związanej z usługą.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt Szkoleniowy w formie elektronicznej, którą otrzymają w dniu rozpoczęcia szkolenia.

Adres

ul. Widok 46
87-720 Ciechocinek
woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Joanna Kieres

E-mail joanna.kieres@leantowin.pl

Telefon (+48) 668 675 086