



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★★ 4,5 / 5

2 563 oceny

Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta - warsztaty praktyczne.

Numer usługi 2026/01/15/8282/3261240

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 17.02.2027 do 19.02.2027

2 939,70 PLN brutto

2 390,00 PLN netto

163,32 PLN brutto/h

132,78 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

- Przyszli i obecni specjaliści ds. sprzedaży i obsługi klienta
- Handlowcy stacjonarni i terenowi
- Przedstawiciele handlowi
- Kierownicy zespołów sprzedażowych
- Pracownicy biura obsługi klienta
- Inżynierowie wspierający sprzedaż
- Pracownicy działu marketingu
- Wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

16-02-2027

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

18

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie zaprojektowano dla osób, których praca zawodowa związana jest z szeroko pojętą sprzedażą i które chcą zdobyć lub uzupełnić kwalifikacje z zakresu technik sprzedaży, pozyskiwania klientów i obsługi klienta. Szkolenie dostarcza wiedzy i cennych praktycznych rozwiązań oraz pozwala na podniesienie efektywności zawodowej Uczestników.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	 - Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych - Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.	 Wywiad swobodny

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

Grupa docelowa

- Przyszli i obecni specjaliści ds. sprzedaży i obsługi klienta
- Handlowcy stacjonarni i terenowi
- Przedstawiciele handlowi
- Kierownicy zespołów sprzedażowych
- Pracownicy biura obsługi klienta
- Inżynierowie wspierający sprzedaż
- Pracownicy działu marketingu
- Wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.

Program szkolenia

Program szkolenia stanowi prawnie chronioną własność intelektualną, a jego przetwarzanie, rozpowszechnianie lub korzystanie z niego bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.

Dzień I

1. Rozpoczęcie warsztatów:

- Powitanie uczestników.
- Prezentacja uczestników - wymiana doświadczeń w zakresie sprzedaży i obsługi klienta.
- Ustalenie priorytetów.
- Ja w roli efektywnego specjalisty ds. sprzedaży i obsługi klienta.

2. Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.

3. Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.

4. Każdy z nas jest klientem.

5. Oczekiwania klientów.

6. Proces obsługi klienta.

- Badanie potrzeb klientów.
- Prezentowanie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.
- Rozwiewanie obiekcji klienta.

7. Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.

8. Typy klientów.

9. Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.

10. Praca z klientem wymagającym.

11. Kontakt z klientem.

- Zadawanie pytań.
- Parafraza.
- Budowanie kontaktu z klientem.
- Pierwsze wrażenie.
- Udzielanie informacji klientowi.

12. Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.

13. Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

Dzień II i III

1. Wprowadzenie w tematykę profesjonalnej sprzedaży
 2. Sprzedaż - zakres oraz istota zjawiska.
 3. Sprzedawca - profesjonalista: cechy, wiedza, umiejętności.
 3. Klient: sposób myślenia i podejmowania decyzji oraz oczekiwania wobec sprzedawcy.
 4. Sprzedawanie jako proces- struktura procesu sprzedaży.
 5. Stary i nowy model procesu sprzedaży.
 6. 5 kroków/etapów procesu sprzedaży.
 7. Etap I: Nawiązywanie kontaktu i budowanie właściwych relacji z klientem.
 8. Etap II: Analiza potrzeb oraz bieżącej sytuacji klienta.
 9. Etap III: Prezentacja firmy oraz jej oferty.
 10. Etap IV: Zastrzeżenia zgłaszane przez klienta podczas rozmowy handlowej oraz metody radzenia sobie z nimi stosowane przez sprzedawcę.
 11. Etap V: Finał rozmowy handlowej, czyli jak zamknąć sprzedaż/ proces obsługi.
- Podsumowanie zajęć oraz praktyczne wnioski na przyszłość.

W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta - warsztaty praktyczne.	Trener Semper	17-02-2027	09:00	15:00	06:00
2 z 3 Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta - warsztaty praktyczne.	Trener Semper	18-02-2027	09:00	15:00	06:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 3 Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta - warsztaty praktyczne.	Trener Semper	19-02-2027	09:00	15:00	06:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 939,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	163,32 PLN
Koszt osobogodziny netto	132,78 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener Semper

Trener Semper

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Informacje dodatkowe

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

1. **Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma **Zoom** (<https://zoom-video.pl/>)
2. **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
3. **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
4. **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
5. **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - do momentu zakończenia szkolenia
6. Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera**. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060