



Master Class and
More NON-PROFIT

Spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością

★★★★★ 4,8 / 5
186 ocen

Szkolenie: Strategia sprzedaży i obsługi klientów.

Numer usługi 2026/01/22/33679/3277005

📍 Mikołów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 17.04.2026 do 17.04.2026

2 000,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

250,00 PLN brutto/h

250,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta, przedstawicieli handlowych, kadry menedżerskiej a także pracowników działów logistyki, reklamacji i innych obszarów mających kontakt z klientem, którzy realizują procesy sprzedażowe i obsługowe, prowadzą komunikację z klientami oraz reagują na trudne sytuacje, stosując profesjonalną i asertywną komunikację zgodną z zasadami etyki zawodowej.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	06-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie u uczestników kompetencji niezbędnych do skutecznej sprzedaży i profesjonalnej obsługi klienta. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat roli sprzedaży i obsługi w strategii organizacji, nauczą się diagnozować potrzeby klientów, prowadzić efektywną i etyczną komunikację oraz budować trwałe relacje oparte na zaufaniu. Szkolenie umożliwi również praktyczne opanowanie procesu sprzedaży i obsługi klienta, radzenie sobie z obiekcjami, reklamacjami i trudnymi sytuacjami oraz

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza Wymienia elementy strategii sprzedaży i obsługi klienta oraz ich znaczenie dla przewagi konkurencyjnej firmy.	wybiera poprawne elementy strategii w pytaniu typu wielokrotnego wyboru (min. 3 prawidłowe odpowiedzi).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje typy klientów i ich potrzeby w kontekście obsługi i sprzedaży.	uczestnik poprawnie dopasowuje typy klientów do opisanych potrzeb w pytaniu typu dopasowanie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umiejętności Stosuje techniki komunikacji sprzedażowej i obsługowej (aktywne słuchanie, zadawanie pytań, argumentowanie wartości) w typowych sytuacjach.	uczestnik wybiera prawidłowe techniki w scenariuszach sprzedażowych/obsługowych w pytaniach wielokrotnego wyboru.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Reaguje na obiekcje, reklamacje i trudne sytuacje klienta w sposób profesjonalny i asertywny.	uczestnik wskazuje prawidłowe strategie postępowania w pytaniach scenariuszowych typu wielokrotnego wyboru lub prawda/fałsz.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Kompetencje społeczne Buduje i utrzymuje pozytywne relacje z klientem oparte na zaufaniu i profesjonalizmie.	uczestnik wybiera w pytaniach scenariuszowych odpowiednie zachowania sprzyjające budowaniu relacji z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Współpracuje z zespołem w działaniach sprzedażowych i obsługowych, respektując zasady etyki zawodowej.	uczestnik zaznacza w scenariuszach testowych zachowania zgodne z zasadami etyki i współpracy w zespole.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

W programie szkolenia zaplanowano 2 przerwy: przerwa kawowa: 15 min i przerwa obiadowa: 30 min, uwzględnione również w harmonogramie, wliczone w czas realizacji szkolenia.

Całkowity czas zegarowy szkolenia: 9:00–17:00 (8 godzin zegarowych)

Godziny szkolenia są godzinami zegarowymi, 1 godzina = 60 minut

PROGRAM SZKOLENIA

09:00–09:50 — Blok 1: Rola obsługi klienta i sprzedaży w strategii firmy

Cel edukacyjny: uczestnik rozumie znaczenie obsługi klienta i sprzedaży w budowaniu przewagi konkurencyjnej oraz różnicę między sprzedażą transakcyjną a relacyjną.

Treści i aktywności: wprowadzenie teoretyczne (15 min), analiza dobrych i złych praktyk (20 min), dyskusja moderowana (25 min).

Efekty: potrafi wskazać 3 elementy dobrej strategii obsługi klienta.

09:50–10:40 — Blok 2: Klient i jego potrzeby — diagnoza i typologie klientów

Cel edukacyjny: uczestnik potrafi rozpoznać potrzeby klienta oraz dopasować styl komunikacji.

Treści: modele potrzeb, typy klientów, ćwiczenia diagnostyczne, krótkie symulacje.

Efekty: dobiera strategię rozmowy do 4 typów klientów.

10:40 –10:55 — Przerwa kawowa

10:55–12:00 — Blok 3: Autodiagnoza — Twój styl obsługi i sprzedaży

Cel: identyfikacja mocnych stron i obszarów do rozwoju.

Treści: kwestionariusz stylu, feedback w parach, ćwiczenie „zmiana nawyku”.

Efekty: lista 3 zachowań do wzmocnienia lub zmiany.

12:00–12:50 — Blok 4: Proces sprzedaży i obsługi — od kontaktu do decyzji

Cel: zrozumienie pełnej ścieżki klienta.

Treści: mapa Customer Journey, ćwiczenia grupowe, omówienie.

Efekty: gotowa mapa ścieżki klienta.

12:50–13:40 — Blok 5: Komunikacja sprzedażowa i obsługowa — narzędzia praktyczne

Cel: opanowanie technik rozmowy z klientem.

Treści: pytania, argumentacja wartości, aktywne słuchanie, ćwiczenia w parach.

Efekty: przeprowadza rozmowę zgodnie ze strukturą.

13:40 –14:10 — Przerwa obiadowa

14:10–15:00 — Blok 6: Obiekcje, reklamacje i trudne sytuacje

Cel: radzenie sobie z oporem i emocjami klienta.

Treści: scenariusze trudnych rozmów, role-play, omówienie.

Efekty: skutecznie reaguje na trudne sytuacje bez eskalacji.

15:00–15:40 — Blok 7: Symulacje rozmów sprzedażowych i obsługowych (część I)

Cel: zastosowanie wiedzy w praktyce.

Treści: pełne symulacje, feedback trenerski.

Efekty: osiągnięcie celu rozmowy lub analiza przyczyn niepowodzenia.

15:40–16:30 — Blok 8: Symulacje (część II) + plan wdrożeniowy

Cel: utrwalenie umiejętności i transfer do pracy.

Treści: druga runda symulacji, feedback 360°, plan wdrożeniowy.

Efekty końcowe: indywidualny plan działań (3 cele SMART).

16:30–17:00 — Walidacja – test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Warunki ukończenia szkolenia

- Ukończenie szkolenia wymaga spełnienia następujących warunków:
- 1. **Osiągnięcie minimalnego poziomu frekwencji** na usługach rozwojowych wynoszącego co najmniej 80%.
 - 2. **Zaliczenie walidacji wiedzy i umiejętności** określonych w efektach uczenia się, realizowanej w formie **testu teoretycznego z automatycznie generowanym wynikiem**, przy czym **warunkiem zaliczenia jest uzyskanie co najmniej 80% poprawnych odpowiedzi**.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Blok 1: Rola obsługi klienta i sprzedaży w strategii firmy	Monika Dąbrowska	17-04-2026	09:00	09:50	00:50
2 z 11 Blok 2: Klient i jego potrzeby – diagnoza i typologie klientów	Monika Dąbrowska	17-04-2026	09:50	10:40	00:50
3 z 11 Przerwa kawowa	Monika Dąbrowska	17-04-2026	10:40	10:55	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 11 Blok 3: Autodiagnoza – Twój styl obsługi i sprzedaży	Monika Dąbrowska	17-04-2026	10:55	12:00	01:05
5 z 11 Blok 4: Proces sprzedaży i obsługi – od kontaktu do decyzji	Monika Dąbrowska	17-04-2026	12:00	12:50	00:50
6 z 11 Blok 5: Komunikacja sprzedażowa i obsługowa – narzędzia praktyczne	Monika Dąbrowska	17-04-2026	12:50	13:40	00:50
7 z 11 Przerwa obiadowa	Monika Dąbrowska	17-04-2026	13:40	14:10	00:30
8 z 11 Blok 6: Obiekcje, reklamacje i trudne sytuacje	Monika Dąbrowska	17-04-2026	14:10	15:00	00:50
9 z 11 Blok 7: Symulacje rozmów sprzedażowych i obsługowych (część I)	Monika Dąbrowska	17-04-2026	15:00	15:40	00:40
10 z 11 Blok 8: Symulacje (część II) + plan wdrożeniowy	Monika Dąbrowska	17-04-2026	15:40	16:30	00:50
11 z 11 Walidacja – test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	Monika Dąbrowska	17-04-2026	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	250,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	250,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Monika Dąbrowska

Monika Dąbrowska to doświadczona trenerka, coach i konsultantka biznesowa. Od 20 lat wspierająca rozwój ludzi i organizacji. Rozwija kompetencje liderów w projektach Akademii dla Managerów oraz MBA Executive Leadership by persolog. Przeprowadziła setki warsztatów inspirując menedżerów, przedsiębiorców do świadomego zarządzania swoimi talentami i potencjałem. Jej autorski styl pracy łączy sprawdzone metody naukowe z praktycznym podejściem, co sprawia, że uczestnicy jej szkoleń nie tylko zdobywają nową wiedzę, ale przede wszystkim potrafią skutecznie wdrożyć ją w codziennej pracy. Specjalizuje się w warsztatach z zakresu komunikacji, sprzedaży, inteligencji emocjonalnej, zarządzania zespołem i motywacji. Dzięki dogłębnej znajomości narzędzi diagnostycznych persolog® potrafi precyzyjnie określić indywidualne i zespołowe predyspozycje, co pozwala jej klientom osiągać ponadprzeciętne wyniki. Trener posiada doświadczenie zawodowe zdobyte w okresie ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W czasie zajęć wykorzystywane będą materiały szkoleniowe: skrypt szkoleniowy, arkusze pracy (mapa klienta, ścieżka decyzyjna, karta potrzeb), checklisty standardów obsługi, formularze oceny symulacji, **w celu ułatwienia uczestnikom przyswajania treści szkoleniowych i wspierania aktywnego udziału w zajęciach.**

Informacje dodatkowe

Usługa jest zwolniona z VAT na podstawie art.113 ustawy o VAT.

Podstawa prawna zwolnienia usługi z VAT: USTAWA o podatku od towarów i usług, Art. 113. [Zwolnienia podmiotowe]

1. Zwalnia się od podatku sprzedaż dokonywaną przez podatników, u których wartość sprzedaży nie przekroczyła łącznie w poprzednim roku podatkowym kwoty 200 000 zł. Do wartości sprzedaży nie wlicza się kwoty podatku.

Adres

ul. Skośna 2
43-190 Mikołów
woj. śląskie

Szkolenie będzie prowadzone w klimatyzowanej przestronnej sali wyposażonej w nowoczesny sprzęt audiowizualny (projektor w salce), z dostępem do internetu oraz dostępem do aneksu kuchennego. Przy budynku jest dostępny wewnętrzny parking.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



MONIKA NOWAK

E-mail office@masterclassandmore.com

Telefon (+48) 696 022 616