



Kompleksowe kompetencje komunikacyjne, sprzedażowe i procesowe w obsłudze klienta

Numer usługi 2026/02/02/193293/3302334

11 300,00 PLN brutto
11 300,00 PLN netto
141,25 PLN brutto/h
141,25 PLN netto/h
136,25 PLN cena rynkowa ⓘ

KOLIADA SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

10 ocen

📍 Radom / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 80 h

📅 10.03.2026 do 19.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Grupą docelową szkolenia są pracownicy działu sprzedaży samochodów nowych, sprzedaży samochodów używanych, F&I oraz działu części, którzy w ramach swoich obowiązków zawodowych uczestniczą w bezpośredniej obsłudze Klienta oraz realizacji procesów sprzedażowych i posprzedażowych. Uczestnicy odpowiadają za budowanie relacji z Klientami, identyfikację ich potrzeb, przygotowanie i prezentowanie ofert, prowadzenie rozmów sprzedażowych, obsługę zapytań i leadów, a także współpracę międzydziałową w ramach realizowanych procesów. Szkolenie skierowane jest zarówno do osób z doświadczeniem sprzedażowym, jak i pracowników rozwijających swoje kompetencje w obszarze komunikacji, sprzedaży oraz pracy procesowej. Udział w usłudze umożliwia ujednoczenie standardów obsługi Klienta, podniesienie skuteczności sprzedaży oraz lepsze zrozumienie zależności pomiędzy działami w organizacji.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

09-03-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

80

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

Szkolenie przygotowuje do profesjonalnej obsługi Klienta w działach sprzedaży samochodów nowych i używanych, F&I oraz części. Uczestnicy rozwijają umiejętność budowania relacji, diagnozy potrzeb, prezentowania oferty i ceny, reagowania na obiekcje oraz domykania sprzedaży. Szkolenie przygotowuje także do pracy na leadach, klasyfikacji zgłoszeń oraz skutecznej współpracy między działami zgodnie ze standardami obsługi Klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji z Klientem oraz etapy procesu sprzedaży w obszarze sprzedaży samochodów nowych, używanych, F&I oraz części. Opisuje zasady organizacji procesów sprzedażowych oraz współpracy między działami w obsłudze Klienta.	opisuje style komunikacji i ich zastosowanie w obsłudze Klienta	Wywiad swobodny
	wskazuje etapy procesu sprzedaży	Wywiad swobodny
	wyjaśnia znaczenie języka korzyści i psychologii ceny	Wywiad swobodny
	identyfikuje role poszczególnych działów w procesie obsługi Klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wyjaśnia znaczenie synergii i przepływu informacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	rozdziela etapy pracy na leadach	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki komunikacyjne w rozmowie z Klientem w celu budowania relacji i diagnozowania potrzeb Realizuje proces prezentowania oferty, argumentowania wartości i ceny oraz reagowania na obiekcje Klienta.	wykorzystuje techniki zadawania pytań	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje aktywne słuchanie	Obserwacja w warunkach symulowanych
	prowadzi rozmowę zgodnie z etapami procesu sprzedaży	Obserwacja w warunkach symulowanych
	przygotowuje ofertę adekwatną do potrzeb Klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	prezentuje cenę z wykorzystaniem języka korzyści	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje techniki reagowania na obiekcje i domykania sprzedaży	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykonuje czynności związane z pracą na leadach oraz stosowaniem narzędzi i standardów pracy procesowej w obsłudze Klienta.	klasyfikuje leady i zgłoszenia Klientów	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wykorzystuje narzędzia wspierające proces sprzedaży (np. CRM)	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje obowiązujące standardy obsługi Klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Współpracuje z innymi działami w ramach wspólnych procesów obsługi i sprzedaży Klienta	komunikuje się w sposób jasny i profesjonalny	Obserwacja w warunkach symulowanych
	respektuje role i zakresy odpowiedzialności innych działów	Obserwacja w warunkach symulowanych
	działa zgodnie z ustalonymi standardami obsługi Klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych

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 szkolenia obejmuje trzy moduły warsztatowe, które rozwijają kluczowe obszary pracy z Klientem w działach sprzedaży samochodów nowych, używanych, F&I oraz części. Zajęcia rozpoczynają się od doskonalenia komunikacji i budowania relacji, następnie koncentrują się na procesie oraz technikach sprzedaży (diagnoza potrzeb, prezentacja oferty i ceny, domykanie, obiekcje), a w trzecim module przenoszą te umiejętności na codzienne procesy operacyjne i współpracę między działami. Program ma charakter praktyczny – bazuje na ćwiczeniach, scenariuszach rozmów i zadaniach odnoszących się do realnych sytuacji zawodowych, wspierając ujednolicenie standardów obsługi Klienta i zwiększenie skuteczności sprzedaży.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do profesjonalnej obsługi Klienta w działach sprzedaży samochodów nowych i używanych, F&I oraz części. Uczestnicy rozwijają umiejętność budowania relacji, diagnozy potrzeb, prezentowania oferty i ceny, reagowania na obiekcje oraz domykania sprzedaży. Szkolenie przygotowuje także do pracy na leadach, klasyfikacji zgłoszeń oraz skutecznej współpracy między działami zgodnie ze standardami obsługi Klienta.

Grupa docelowa: Grupą docelową szkolenia są pracownicy działu sprzedaży samochodów nowych, sprzedaży samochodów używanych, F&I oraz działu części, którzy w ramach swoich obowiązków zawodowych uczestniczą w bezpośredniej obsłudze Klienta oraz realizacji procesów sprzedażowych i posprzedażowych. Uczestnicy odpowiadają za budowanie relacji z Klientami, identyfikację ich potrzeb, przygotowanie i prezentowanie ofert, prowadzenie rozmów sprzedażowych, obsługę zapytań i leadów, a także współpracę międzydziałową w ramach realizowanych procesów. Szkolenie skierowane jest zarówno do osób z doświadczeniem sprzedażowym, jak i pracowników rozwijających swoje kompetencje w obszarze komunikacji, sprzedaży oraz pracy procesowej. Udział w usłudze umożliwia ujednoczenie standardów obsługi Klienta, podniesienie skuteczności sprzedażowej oraz lepsze zrozumienie zależności pomiędzy działami w organizacji.

Szczegóły miejsca realizacji: Warunki lokalowe: szkolenie realizowane jest w sali wyposażonej w projektor multimedialny, flipchart, stanowiska do pracy warsztatowej oraz dostęp do komputerów i arkuszy kalkulacyjnych. Organizator zapewnia materiały dydaktyczne, skrypty, raporty.

- **Materiały szkoleniowe:**
- materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (prezentacja / skrypt szkoleniowy w formacie PDF)
- zestaw narzędzi komunikacyjnych wykorzystywanych w obsłudze Klienta (checklisty, schematy rozmów)
- karty ćwiczeń i scenariusze rozmów sprzedażowych (case studies)
- zestaw przykładów dobrych praktyk w zakresie budowania relacji z Klientem i prowadzenia rozmów sprzedażowych
- materiały wspierające pracę na leadach i w procesie sprzedaży (schemat procesu, przykładowe formularze, instrukcje)
- materiały dotyczące prezentowania oferty, argumentowania wartości i ceny oraz reagowania na obiekcje Klienta
- podsumowanie warsztatów wraz z rekomendacjami do wykorzystania w codziennej pracy zawodowej

Program szkolenia

„Kompleksowe kompetencje komunikacyjne, sprzedażowe i procesowe w obsłudze Klienta”

Łącznie: 80 godzin dydaktycznych

(Moduł 1 – 20 h, Moduł 2 – 40 h, Moduł 3 – 20 h)

Moduł 1. Komunikacja i budowanie relacji z Klientem

20 godzin dydaktycznych

1. Podstawy komunikacji w obsłudze Klienta
2. Style komunikacji i ich zastosowanie w pracy z Klientem
3. Techniki zadawania pytań w procesie sprzedaży
4. Aktywne słuchanie w rozmowie z Klientem
5. Budowanie relacji z Klientem
6. Asertywność i empatia w pracy sprzedażowej

Moduł 2. Proces i techniki sprzedaży

40 godzin dydaktycznych

1. Definiowanie i diagnoza potrzeb Klienta
2. Język korzyści w rozmowie sprzedażowej
3. Przygotowanie oferty sprzedażowej
4. Prezentacja oferty w rozmowie z Klientem
5. Metody prezentowania ceny
6. Psychologia ceny w procesie sprzedaży
7. Metody domykania sprzedaży
8. Pokonywanie obiekcji Klienta

Moduł 3. Procesy w dziale sprzedaży samochodów nowych, używanych i dziale części

20 godzin dydaktycznych

1. Synergia pomiędzy działami w obsłudze Klienta
2. Proces sprzedaży samochodów nowych i używanych oraz jego wpływ na inne działy
3. Procesy w dziale części i ich wpływ na obsługę Klienta
4. Metody i źródła pozyskiwania leadów
5. Klasyfikacja leada w procesie sprzedaży
6. Praca z CRM w obsłudze Klienta
7. Aktywna dosprzedaż w pracy operacyjnej
8. Walidacja - obserwacja w warunkach symulowanych + wywiad swobodny

Szkolenie prowadzone jest w strukturze godzin dydaktycznych (45 min.) Przerwy nie są wliczane w czas szkolenia.

Podział godzin szkoleniowych: teoria: 26 godz., praktyka 54 godz. dydaktyczne (w tym 1 godz. walidacji).

Walidacja według metod: obserwacja w warunkach symulowanych oraz wywiad swobodny.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 25

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 25 Moduł 1. Komunikacja i budowanie relacji z Klientem- Podstawy komunikacji w obsłudze Klienta	Edyta Stanisł-Busch	10-03-2026	08:00	10:15	02:15
2 z 25 Style komunikacji i ich zastosowanie w pracy z Klientem cz. 1	Edyta Stanisł-Busch	10-03-2026	10:15	11:45	01:30
3 z 25 Style komunikacji i ich zastosowanie w pracy z Klientem cz. 2	Edyta Stanisł-Busch	11-03-2026	08:00	08:45	00:45
4 z 25 Techniki zadawania pytań w procesie sprzedaży	Edyta Stanisł-Busch	11-03-2026	08:45	11:45	03:00
5 z 25 Aktywne słuchanie w rozmowie z Klientem	Edyta Stanisł-Busch	12-03-2026	08:00	11:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 25 Budowanie relacji z Klientem cz.1	Edyta Stanisz-Busch	12-03-2026	11:00	11:45	00:45
7 z 25 Budowanie relacji z Klientem cz.2	Edyta Stanisz-Busch	13-03-2026	08:00	10:15	02:15
8 z 25 Asertywność i empatia w pracy sprzedażowej	Edyta Stanisz-Busch	13-03-2026	10:15	11:45	01:30
9 z 25 Moduł 2. Proces i techniki sprzedaży- Definiowanie i diagnoza potrzeb Klienta	Marcin Totuszyński	21-04-2026	08:00	11:45	03:45
10 z 25 Język korzyści w rozmowie sprzedażowej	Marcin Totuszyński	22-04-2026	08:00	11:45	03:45
11 z 25 Przygotowanie oferty sprzedażowej	Marcin Totuszyński	23-04-2026	08:00	11:45	03:45
12 z 25 Prezentacja oferty w rozmowie z Klientem	Marcin Totuszyński	24-04-2026	08:00	11:45	03:45
13 z 25 Metody prezentowania ceny	Edyta Stanisz-Busch	19-05-2026	08:00	11:45	03:45
14 z 25 Psychologia ceny w procesie sprzedaży	Edyta Stanisz-Busch	20-05-2026	08:00	11:45	03:45
15 z 25 Metody domykania sprzedaży	Edyta Stanisz-Busch	21-05-2026	08:00	11:45	03:45
16 z 25 Pokonywanie obiekcji Klienta	Edyta Stanisz-Busch	22-05-2026	08:00	11:45	03:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 25 Moduł 3. Procesy w dziale sprzedaży samochodów nowych, używanych i dziale części - Synergia pomiędzy działami w obsłudze Klienta	Eligiusz Kobyłkiewicz	16-06-2026	08:00	10:15	02:15
18 z 25 Proces sprzedaży samochodów nowych i używanych oraz jego wpływ na inne działy cz.1	Eligiusz Kobyłkiewicz	16-06-2026	10:15	11:45	01:30
19 z 25 Proces sprzedaży samochodów nowych i używanych oraz jego wpływ na inne działy cz.2	Eligiusz Kobyłkiewicz	17-06-2026	08:00	09:30	01:30
20 z 25 Procesy w dziale części i ich wpływ na obsługę Klienta	Eligiusz Kobyłkiewicz	17-06-2026	09:30	11:45	02:15
21 z 25 Metody i źródła pozyskiwania leadów	Eligiusz Kobyłkiewicz	18-06-2026	08:00	10:15	02:15
22 z 25 Klasyfikacja leada w procesie sprzedaży	Eligiusz Kobyłkiewicz	18-06-2026	10:15	11:45	01:30
23 z 25 Praca z CRM w obsłudze Klienta	Eligiusz Kobyłkiewicz	19-06-2026	08:00	10:15	02:15
24 z 25 Aktywna dosprzedaż w pracy operacyjnej	Eligiusz Kobyłkiewicz	19-06-2026	10:15	11:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
25 z 25 Walidacja: obserwacja w warunkach symulowanych oraz wywiad swobodny	-	19-06-2026	11:00	11:45	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	11 300,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	11 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	141,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	141,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

Edyta Stanisław-Busch

Doświadczenie branżowe

Ekspert z ponad 15-letnim doświadczeniem w projektowaniu i wdrażaniu kompleksowych programów rozwojowych dla branży motoryzacyjnej. Z wykształcenia ekonomistka, certyfikowany trener biznesu oraz instructional designer. Współpracowała z centralami i sieciami dealerskimi marek takich jak BMW, SEAT, KIA czy Hyundai. Specjalizuje się w projektowaniu ścieżek certyfikacyjnych, wdrażaniu standardów operacyjnych oraz rozwiązań z zakresu obsługi klienta i zarządzania zmianą. Pełniła funkcję kierownika projektów szkoleniowych, odpowiadając za całościową realizację – od analizy potrzeb po wdrożenie i ewaluację. Ma doświadczenie w zarządzaniu zespołami trenerów i konsultantów oraz w organizacji międzynarodowych eventów rozwojowych.

Doświadczenie w zakresie szkoleń i weryfikacji umiejętności

Od 15 lat prowadzi szkolenia, warsztaty i procesy coachingowe na poziomie strategicznym i operacyjnym. Specjalizuje się w rozwoju kompetencji menedżerskich, pracy z kadrą zarządzającą, tworzeniu i realizacji programów Assessment i Development Center, a także walidacji wiedzy w procesach certyfikacyjnych i onboardingu. Prowadziła indywidualny coaching Dyrektorów Zarządzających oraz projekty dla doradców serwisowych i zespołów sprzedaży. Jej programy

szkoleniowe są nastawione na praktyczne rezultaty i mierzalne efekty biznesowe, co potwierdzają liczne projekty realizowane w Polsce i za granicą.



2 z 3

Marcin Totuszyński

Osoba prowadząca szkolenie posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe w obszarze sprzedaży i obsługi Klienta w branży automotive, obejmujące sprzedaż samochodów nowych, używanych, F&I oraz współpracę z działami części. Od 19 lat realizuje projekty szkoleniowe i rozwojowe dla pracowników działów sprzedaży i aftersales, koncentrując się na komunikacji z Klientem, technikach sprzedaży, pracy na leadach oraz stosowaniu procesów sprzedażowych w codziennej pracy operacyjnej.

Doświadczenie trenerskie obejmuje projektowanie i realizację programów rozwojowo-szkoleniowych, prowadzenie warsztatów opartych na ćwiczeniach praktycznych, symulacjach rozmów sprzedażowych oraz analizie rzeczywistych sytuacji zawodowych uczestników. Trener posiada także doświadczenie w coachingu on-the-job oraz pracy z zespołami sprzedażowymi i kadrą zarządzającą.

Posiada wykształcenie wyższe z zakresu zarządzania i marketingu oraz kwalifikacje trenerskie i coachingowe potwierdzone ukończonymi studiami podyplomowymi i kursami specjalistycznymi. Doświadczenie zawodowe i szkoleniowe wykorzystywane w realizacji usługi zostało zdobyte nie wcześniej niż w ciągu ostatnich 5 lat, co zapewnia jego aktualność i zgodność z realiami pracy w branży automotive



3 z 3

Eligiusz Kobyłkiewicz

Doświadczenie branżowe

Z wykształcenia ekonomista oraz psycholog kliniczny. Od 2000 roku związany z branżą szkoleniową, gdzie pierwsze doświadczenia zdobywał w sektorze medycznym, odpowiadając za opracowanie, realizację i nadzór nad badaniami klinicznymi. Od 2002 roku aktywnie działa w branży motoryzacyjnej – początkowo w sieci Forda w dziale Aftersales, a następnie współpracując z innymi markami (m.in. VW, Fiat, Nissan, Jaguar, Land Rover). Specjalizuje się w opracowywaniu procesów obsługi klienta, zarządzaniu stacjami dealerskimi oraz współpracy z kadrą zarządzającą i właścicielami firm.

Ma również doświadczenie w zarządzaniu dużymi strukturami – m.in. obszarem 8 krajów w zakresie świadczenia usług serwisowych w AkzoNobel.

Doświadczenie w zakresie szkoleń i weryfikacji umiejętności

Od ponad 20 lat prowadzi szkolenia dla różnych branż – od medycznej, przez motoryzacyjną, po projekty rozwojowe w sektorze usług. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu obsługi klienta, procesów sprzedażowych, zarządzania zespołem, komunikacji i rozwoju kompetencji menedżerskich.

Jako mentor i coach prowadzi procesy rozwojowe, uczestniczy w rekrutacjach oraz opracowuje i realizuje projekty Assessment Center i Development Center. Posiada bogate doświadczenie w walidacji umiejętności pracowników – zarówno poprzez ocenę kompetencji w procesach rekrutacyjnych, jak i weryfikację efektów szkoleń w pracy operacyjnej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom

- materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (prezentacja / skrypt szkoleniowy w formacie PDF)
- zestaw narzędzi komunikacyjnych wykorzystywanych w obsłudze Klienta (checklisty, schematy rozmów)
- karty ćwiczeń i scenariusze rozmów sprzedażowych (case studies)
- zestaw przykładów dobrych praktyk w zakresie budowania relacji z Klientem i prowadzenia rozmów sprzedażowych
- materiały wspierające pracę na leadach i w procesie sprzedaży (schemat procesu, przykładowe formularze, instrukcje)
- materiały dotyczące prezentowania oferty, argumentowania wartości i ceny oraz reagowania na obiekcje Klienta
- podsumowanie warsztatów wraz z rekomendacjami do wykorzystania w codziennej pracy zawodowej

Adres

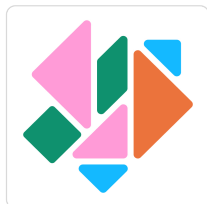
ul. Władysława Orkana 1
26-600 Radom
woj. mazowieckie

Warunki lokalowe: szkolenie realizowane jest w sali wyposażonej w projektor multimedialny, flipchart, stanowiska do pracy warsztatowej oraz dostęp do komputerów i arkuszy kalkulacyjnych. Organizator zapewnia materiały dydaktyczne, skrypty, raporty .

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



PRZEMYSŁAW IWANEK

E-mail przemyslaw.iwanek@mytangram.pl

Telefon (+48) 609 212 155