



EDU SERVICE

Edu Service
Zdzisław Sikora

★★★★★ 4,9 / 5

420 ocen

Profesjonalna obsługa klienta z elementami sprzedaży - szkolenie z egzaminem

Numer usługi 2026/02/06/139923/3312788

📍 Rzeszów

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 32:00 h

📅 26.08.2026 do 10.09.2026

5 120,00 PLN brutto

5 120,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Kurs skierowany jest do osób chcących nabyć wiedzę, kwalifikacje i uprawnienia, które powinien posiadać każdy profesjonalny pracownik obsługi klienta.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	25-08-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnicy kursu nabywają umiejętności związane z wykonywaniem pracy w zawodzie sprzedawcy. Aby sprzedaż przyniosła pożądane efekty, niezbędne jest profesjonalne przygotowanie do pracy przy obsłudze klienta. Realizując proces sprzedażowy, należy uwzględnić nie tylko techniki sprzedaży, ale również specyfikę produktu i charakterystykę grupy docelowej. Powodzenie procesu sprzedaży to: nawiązanie pozytywnego kontaktu poprzez prezentacje handlową.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji	
Profesjonalna obsługa klienta	- omawia cechy współczesnego rynku z uwzględnieniem roli marketingu,	Test teoretyczny	
		Obserwacja w warunkach symulowanych	
	- charakteryzuje zachowania konsumentckie,	Test teoretyczny	
		Obserwacja w warunkach symulowanych	
Proces zakupu	- charakteryzuje segmentację rynku i zachowania nabywców,	Test teoretyczny	
		Obserwacja w warunkach symulowanych	
	- prezentuje właściwą ofertę handlową,	Test teoretyczny	
		Obserwacja w warunkach symulowanych	
		Test teoretyczny	
	- charakteryzuje procesy sprzedaży i dokonywania zakupów przez konsumentów	Obserwacja w warunkach symulowanych	
	Prowadzenie procesu sprzedaży	- prowadzi spotkania biznesowe i handlowe,	Test teoretyczny
			Obserwacja w warunkach symulowanych
		- charakteryzuje zasady posprzedażowe,	Test teoretyczny
			Obserwacja w warunkach symulowanych
- omawia techniki i metody zamykania sprzedaży,		Test teoretyczny	
		Obserwacja w warunkach symulowanych	

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Negocjacje	- omawia style negocjowania kontraktu handlowego, - posiada wiedzę na temat cech skutecznego sprzedawcy	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Czas pracy	- umiejętność zarządzania sobą w czasie i organizacji stanowiska pracy	Test teoretyczny
		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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Program

1. Znajomość specyfiki pracy na stanowisku Profesjonalna obsługa klienta z el. sprzedaży
2. Podstawowa wiedza na temat cech współczesnego rynku ze szczególnym uwzględnieniem roli marketingu
3. Wiedza i znajomość zachowań konsumenckich
4. Znajomość procesu zakupu
5. Wiedza na temat segmentacji rynku i sposób zachowań nabywców

6. Umiejętność właściwej prezentacji oferty handlowej, znajomość praw perswazji
7. Znajomość etapów w procesie sprzedaży, w tym również głównych czynników dokonywania zakupów przez konsumentów
8. Umiejętność przeprowadzenia procesu sprzedaży, prowadzenia spotkania biznesowego i handlowego
9. Znajomość zasad obsługi posprzedażowej i pozyskania referencji
10. Znajomość technik i metod zamykania sprzedaży
11. Znajomość stylów negocjowania kontraktu handlowego
12. Wiedza na temat cech skutecznego sprzedawcy
13. Podstawowa wiedza na temat kas fiskalnych: budowa, tryb pracy, rodzaje kas
14. Znajomość przepisów prawnych dotyczących obowiązku posiadania kas fiskalnych oraz kar za jego nieprzestrzeganie
15. Umiejętność obsługi kasy fiskalnej – od włączenia urządzenia po wydruk paragonu
16. Umiejętność szeroko pojętej obsługi komputera
17. Umiejętność zarządzania sobą w czasie i organizacji stanowiska pracy

Grupę docelową usługi stanowią m.in.:

Kurs skierowany jest do osób chcących nabyć wiedzę, kwalifikacje i uprawnienia, które powinien posiadać każdy profesjonalny pracownik obsługi klienta.

Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia usługi szkoleniowej:

- a) minimalna liczba Uczestników: 5, maksymalna liczba Uczestników: 16
- b) liczba stanowisk pracy: każdy z Uczestników posiada dostęp do własnego stanowiska pracy
- c) w ramach kursu / szkolenia każdy uczestnik ma zapewnione materiały szkoleniowe

Kurs realizowany będzie w formie warsztatowej, zakładającej aktywny udział Uczestników/Uczestniczek wraz z realizacją ćwiczeń praktycznych. Czas trwania szkolenia: 32 godziny dydaktyczne, obejmuje : 12 godz. teoretycznych oraz 18 godz. praktycznych, oraz 2 godziny przeznaczone na egzamin

Obowiązkowe dla każdego uczestnika jest uczestnictwo w zajęciach (dopuszczalne jest 20% nieobecności). Po zakończeniu usługi szkoleniowej zostanie przeprowadzona zewnętrzna walidacja. Zachowana będzie rozdzielność procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Elementy procesu walidacji ICVC:

1. Zgłoszenie się do walidacji – poprzez platformę ICVC lub uprawnionego partnera.
2. Przystąpienie do egzaminu ICVC – egzamin obejmuje część pisemną/testową. Po zakończeniu kursu zostanie przeprowadzony zewnętrzny egzamin potwierdzający nabycie kwalifikacji zawodowych.
3. EGZAMIN ICVC - składa się z części pisemnej, zawierającej pytania zamknięte z czterema wariantami odpowiedzi.
4. Ocena i analiza wyników egzaminu – sprawdzenie zgodności z wymaganiami kwalifikacyjnymi. Egzamin jest oceniany przez podmiot prowadzący walidację.
5. Wydanie certyfikatu ICVC, z unikatowym numerem i symbolem kwalifikacji – na podstawie pozytywnego wyniku egzaminu.

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe: notes, długopis, teczka.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 120,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 120,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają notes, długopis, teczka.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem rozpoczęcia kursu jest zebranie minimalnej liczby uczestników.

EGZAMIN WYMAGANY - każdy uczestnik po ukończeniu kursu musi przystąpić do egzaminu.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych 1 godzina szkoleniowa = 1 godzina dydaktyczna (45 min).

Adres

ul. Stanisława Wyspiańskiego 2

35-111 Rzeszów

woj. podkarpackie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Zdzisław Sikora

E-mail biuro@edu-service.pl

Telefon (+48) 500 403 218