

synergia.

TOMASZ
KOPCZYŃSKI
"SYNERGIA"

★★★★★ 4,5 / 5

573 oceny

Nowoczesny zespół sprzedażowy - współpraca i obsługa klienta w jednym standardzie

Numer usługi 2026/02/15/21247/3335727

📍 Poznań / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną
w czasie rzeczywistym)

🎓 Usługa szkoleniowa

🕒 29 h

📅 10.04.2026 do 15.05.2026

7 490,70 PLN brutto

6 090,00 PLN netto

258,30 PLN brutto/h

210,00 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone zarówno dla osób z doświadczeniem sprzedażowym, jak i dla specjalistów merytorycznych, którzy chcą wzmocnić kompetencje w zakresie sprzedaży doradczej, budowania zaufania oraz profesjonalnej obsługi klienta. Program będzie szczególnie wartościowy dla zespołów, które chcą uporządkować standardy pracy, poprawić przepływ informacji między obszarem sprzedaży, obsługi i edukacji oraz zwiększyć skuteczność działań przy jednoczesnym zachowaniu etycznego i relacyjnego charakteru współpracy z klientem.

Szkolenie dedykowane jest osobom, które chcą rozwijać umiejętność pracy zespołowej, wzmocniać jakość doświadczenia klienta, podnosić skuteczność sprzedaży produktów i usług oraz budować nowoczesny, profesjonalny wizerunek organizacji jako miejsca spójnego, eksperckiego i nastawionego na długofalowe relacje z klientami.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

09-04-2026

Forma prowadzenia usługi

mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

Liczba godzin usługi

29

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

Celem szkolenia jest rozwinięcie u uczestników umiejętności budowania spójnego standardu współpracy zespołowej oraz profesjonalnej obsługi klienta, tak aby działania sprzedażowe, doradcze i edukacyjne były prowadzone w sposób świadomy, uporządkowany i skuteczny. Uczestnicy poznają praktyczne narzędzia usprawniające komunikację w zespole, techniki sprzedaży doradczej opartej na potrzebach klienta, a także metody budowania długofalowych relacji i pozytywnego doświadczenia klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje elementy spójnego standardu obsługi klienta i współpracy zespołowej.	wymienia min. 5 elementów profesjonalnego standardu obsługi klienta, opisuje etapy procesu sprzedaży doradczej, wskazuje zależności między komunikacją wewnętrzną a doświadczeniem klienta, rozdziela sprzedaż transakcyjną od sprzedaży relacyjnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje potrzeby klienta i dobiera adekwatne rozwiązania sprzedażowe. Uczestnik stosuje zasady efektywnej komunikacji w zespole i w kontakcie z klientem.	dentyfikuje potrzeby klienta na podstawie opisu sytuacji, formułuje pytania pogłębiające diagnozę potrzeb, proponuje rozwiązanie dopasowane do wskazanych oczekiwań, uzasadnia swoją rekomendację. stosuje komunikaty jasne i precyzyjne, wykorzystuje techniki aktywnego słuchania, udziela konstruktywnej informacji zwrotnej, reaguje adekwatnie na trudne sytuacje komunikacyjne.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik współtworzy i wdraża wspólny standard obsługi klienta w organizacji.	współtworzy propozycję standardu (np. checklistę działań), wskazuje obszary wymagające uspołnienia w pracy zespołu, proponuje rozwiązania usprawniające współpracę między działami, określa własną rolę i odpowiedzialność w procesie obsługi klienta.	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

Moduł 1. Nowoczesna sprzedaż i rola zespołu w budowaniu doświadczenia klienta

Opis:

Moduł wprowadza uczestników w aktualne wyzwania stojące przed zespołami sprzedażowymi. Omawia zmieniające się oczekiwania klientów, znaczenie jakości obsługi oraz rolę każdego członka zespołu w budowaniu spójnego doświadczenia klienta. Uczestnicy poznają różnice między sprzedażą transakcyjną a doradczą oraz określą kluczowe kompetencje nowoczesnego sprzedawcy i doradcy.

Moduł 2. Komunikacja w zespole i w kontakcie z klientem

Opis:

Moduł koncentruje się na technikach komunikacji wspierających skuteczną współpracę oraz profesjonalną obsługę klienta. Uczestnicy poznają narzędzia aktywnego słuchania, zadawania pytań diagnozujących potrzeby oraz udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej. Ćwiczą prowadzenie rozmów sprzedażowych, reagowanie na obiekcje i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami.

Moduł 3. Sprzedaż doradcza i budowanie relacji długoterminowych

Opis:

Moduł poświęcony jest procesowi sprzedaży opartej na potrzebach klienta. Uczestnicy uczą się, jak identyfikować oczekiwania klientów, dopasowywać ofertę oraz budować relację opartą na zaufaniu. Omawiane są etapy procesu sprzedaży, techniki domykania sprzedaży oraz sposoby utrzymywania relacji posprzedażowej.

Moduł 4. Standard obsługi klienta – tworzenie wspólnych zasad działania

Opis:

W tym module uczestnicy pracują nad wypracowaniem spójnego standardu obsługi klienta. Definiują kluczowe etapy kontaktu z klientem, określają zasady komunikacji, współpracy między działami oraz odpowiedzialności poszczególnych osób. Tworzą checklistę działań i dobre praktyki zwiększające jakość i powtarzalność obsługi.

Moduł 5. Współpraca zespołowa i odpowiedzialność za wynik

Opis:

Moduł dotyczy budowania efektywnej współpracy w zespole sprzedażowym. Uczestnicy analizują role zespołowe, bariery komunikacyjne oraz sposoby usprawniania przepływu informacji. Omawiane są metody rozwiązywania konfliktów, budowania zaangażowania oraz wspólnej odpowiedzialności za wynik sprzedażowy i satysfakcję klienta.

Moduł 6. Organizacja pracy i doskonalenie standardu

Opis:

Moduł koncentruje się na planowaniu działań sprzedażowych, monitorowaniu efektów oraz ciągłym doskonaleniu jakości obsługi. Uczestnicy poznają podstawowe wskaźniki efektywności, uczą się analizować własne działania oraz tworzą indywidualny plan wdrożenia nowych standardów w codziennej pracy.

Moduł 7. Walidacja efektów uczenia się

Opis:

Ostatni moduł obejmuje formalną weryfikację zdobytej wiedzy i umiejętności. Uczestnicy realizują test teoretyczny oraz biorą udział w symulacji rozmowy sprzedażowej lub prezentują wypracowany standard obsługi klienta. Walidacja potwierdza osiągnięcie efektów uczenia się określonych w usłudze.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 9 Rola nowoczesnego zespołu sprzedażowego w budowaniu przewagi konkurencyjnej	Robert Zembrowski	10-04-2026	08:00	11:00	03:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
2 z 9 Standard obsługi klienta – fundament spójnych działań	Robert Zembrowski	10-04-2026	11:00	14:00	03:00	Tak
3 z 9 Sprzedaż doradcza oparta na potrzebach klienta	Robert Zembrowski	17-04-2026	08:00	11:00	03:00	Tak
4 z 9 Komunikacja interpersonalna w kontakcie z klientem	Robert Zembrowski	17-04-2026	11:00	14:00	03:00	Tak
5 z 9 Współpraca zespołowa i przepływ informacji	Robert Zembrowski	24-04-2026	08:00	11:00	03:00	Tak
6 z 9 Zarządzanie doświadczeniem klienta (Customer Experience)	Robert Zembrowski	24-04-2026	11:00	13:00	02:00	Tak
7 z 9 Radzenie sobie z trudnym klientem i sytuacjami konfliktowymi	Robert Zembrowski	08-05-2026	08:00	10:00	02:00	Tak
8 z 9 Doskonalenie i monitorowanie jakości pracy zespołu sprzedażowego	Robert Zembrowski	08-05-2026	10:00	12:00	02:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
9 z 9 Walidacja - test z automatycznie generowanym wynikiem	Robert Zembrowski	08-05-2026	12:00	13:00	01:00	Tak

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 490,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 090,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	258,30 PLN
Koszt osobogodziny netto	210,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Robert Zembrowski

Jako trener-konsultant od 2010 r, buduje środowiska i tworzy warunki, w efekcie których klienci zwiększają prawdopodobieństwo osiągnięcia wysokich rezultatów. W swoich procesach rozwojowych łączy metodyki pracy które poznał studiując podyplomowo na renomowanych uczelniach w swojej specjalizacji: Laboratorium Psychoedukacji, Uniwersytet Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej, Politechnika Warszawska, Grupa firm doradczych Values Jacka Santorskiego.

Wykształcenie

- Podyplomowe Studium Trenerów Grupowych – Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej oraz Laboratorium Psychoedukacji – Instytut Treningu i Psychoterapii (2009r)
- Liczne szkolenia między innymi: Transforming Communication, Transforming Communication Trener

Doświadczenie

W latach 2020-2021 zrealizował ponad 350 godzin szkoleń z zakresu rozwoju kompetencji menadżerskich dla m.in. Tivron, The Adecco Group, Philip Morris International, ETrose Holding, PV Poland, MediDesk

Szkolenia z określania celów i priorytetów

Menadżer buduje efektywny zespół (24 godziny, czerwiec 2021 - MediDesk)
Narzędziownik przełożonego (48 godzin, październik 2021 – PV Poland)
Moja Nowa Rola w firmie – proces rozwojowy dla nowo mianowanych kierowników (32 godziny - luty – wrzesień 2021, ETrose Holding)
Zasady stawiania celów w organizacji (16 godzin, marzec 2021 - Philip Morris International)
Menadżer coachem – jak kontraktować cele (8 godzin, listopad 2021 – The Adecco Group)
Określanie celów i priorytetów (16 godzin, kwiecień 2022 - Brandbox)

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia **otrzymają komplet materiałów w formie elektronicznej (PDF)**, udostępnionych do pobrania **przed rozpoczęciem zajęć i w trakcie szkolenia**. Materiały są bezpośrednio związane z treścią usługi i obejmują:

- **Skrypt szkoleniowy** zawierający streszczenie treści wszystkich modułów, definicje kluczowych pojęć oraz wskazówki praktyczne do wdrożenia w pracy nauczyciela.
- **Prezentacje multimedialne** wykorzystywane przez trenera podczas szkolenia (pliki PDF).
- **Scenariusze lekcji i konspekty** – przykładowe materiały dydaktyczne pokazujące, jak włączać narzędzia cyfrowe do zajęć, z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i ochrony danych.
- **Checklisty i procedury** – m.in. lista zasad ochrony danych osobowych, procedury reagowania na cyberprzemoc, wskazówki dotyczące ustawień prywatności.
- **Linki do wybranych zasobów online i krótkich materiałów wideo (VOD)** dotyczących bezpieczeństwa cyfrowego i edukacji medialnej.
- Każdy uczestnik otrzyma również **zaświadczenie potwierdzające ukończenie szkolenia**.

Metody interaktywne i aktywizujące

Podczas zajęć wykorzystywane będą różnorodne formy pracy sprzyjające aktywnemu udziałowi uczestników:

- **Warsztaty problemowe** – opracowywanie w małych grupach rozwiązań konkretnych sytuacji związanych z bezpieczeństwem cyfrowym w szkole.
- **Studia przypadków (case study)** – analiza realnych zdarzeń z praktyki edukacyjnej, dyskusja nad możliwymi strategiami działań.
- **Burza mózgów** – wspólne generowanie pomysłów dotyczących wprowadzania zasad bezpiecznego korzystania z technologii przez uczniów.
- **Symulacje decyzyjne (role-play)** – odgrywanie scenariuszy związanych z reagowaniem na incydenty w środowisku online.
- **Dyskusja moderowana** – wymiana doświadczeń i opinii z aktywnym udziałem trenera.

Tak przygotowany zestaw materiałów i metod pracy zapewnia uczestnikom trwały dostęp do wiedzy i praktycznych narzędzi potrzebnych do bezpiecznego i odpowiedzialnego wykorzystania technologii cyfrowych w pracy dydaktycznej i wychowawczej.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem BUR.

Usługa szkoleniowa będzie dostosowana do potrzeb osób z różnym typem niepełnosprawności. W przypadku takiej sytuacji prosimy o kontakt najpóźniej 5 dni przed rozpoczęciem usługi.

Informacje dodatkowe

Każdego dnia szkolenia będzie rozdana do podpisu lista obecności potwierdzająca udział w szkoleniu uczestników, będąca warunkiem rozliczenia usługi. Podpisana lista obecności zostanie przekazana do operatora.

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

- Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych 1h=45min

Warunki techniczne

1. Komputer lub urządzenie mobilne – w przypadku urządzenia mobilnego można pobrać odpowiednią aplikację „Google Meet” ze sklepu Google Play lub AppStore.
2. Szerokopasmowe połączenie z internetem.
3. Wymagania sprzętowe - procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy), 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej).
4. Mikrofon zewnętrzny lub mikrofon wbudowany w urządzeniu oraz głośniki zewnętrzne lub wbudowane w urządzeniu. Szkolenie prowadzone będzie na platformie google meets lub clickmeeting

Adres

Poznań 76
60-479 Poznań
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



ZOFIA KAPCZYŃSKA

E-mail zofia.kapczynska@synergia-pm.pl

Telefon (+48) 666 879 290