



OŚRODEK  
SZKOLENIA  
DOKSZTAŁCANIA I  
DOSKONALENIA  
KADR KURSOR  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 4,6 / 5

618 ocen

## Kurs Przedstawiciel handlowy - doradca klienta z uwzględnieniem cyfrowych i zielonych kwalifikacji

Numer usługi 2026/02/16/30963/3337876

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 20.04.2026 do 12.05.2026

4 100,00 PLN brutto

4 100,00 PLN netto

102,50 PLN brutto/h

102,50 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Sprzedaż

### Grupa docelowa usługi

- **Osoby początkujące w sprzedaży**, które chcą zdobyć podstawowe umiejętności handlowe i negocjacyjne.
- **Pracownicy działów sprzedaży i obsługi klienta**, którzy chcą poszerzyć wiedzę z zakresu zarządzania relacjami z klientami oraz efektywnej komunikacji.
- **Osoby planujące zmianę kariery na sprzedaż lub doradztwo handlowe**, które potrzebują kompleksowego przygotowania do pracy w nowym zawodzie.
- **Małe i średnie przedsiębiorstwa**, które chcą podnieść kwalifikacje swoich pracowników sprzedaży i poprawić wyniki sprzedażowe zespołów handlowych.

Usługa jest dostępna dla wszystkich zainteresowanych – zarówno osób indywidualnych, jak i kierowanych przez urzędy, firmy, instytucje oraz wszystkich operatorów.

Mogą w niej uczestniczyć także osoby z programów regionalnych, w tym m.in.

- Kierunek - Rozwój WUP Toruń
- Usługi rozwojowe województwa śląskiego
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,
- Nowy start w Małopolsce z EURESem

### Minimalna liczba uczestników

3

|                                 |                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                               |
| Data zakończenia rekrutacji     | 15-04-2026                                                                                                       |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                     |
| Liczba godzin usługi            | 40                                                                                                               |
| 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

Usługa potwierdza przygotowanie do pracy jako skuteczni przedstawiciele handlowi, rozwijając umiejętności sprzedażowe, negocjacyjne i obsługi klienta. Uczestnicy nauczą się budować relacje z klientami, prezentować oferty, zarządzać czasem i rozwiązywać problemy sprzedażowe, co umożliwi im efektywne działanie w środowisku handlowym. Kurs promuje wykorzystanie technologii minimalizujących zużycie zasobów i wspierających zrównoważony rozwój w środowisku handlowym.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                       | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Metoda walidacji |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Rozróżnia techniki sprzedaży oraz etapy procesu sprzedażowego.                           | <p>Uczestnik rozróżnia skuteczne techniki sprzedażowe i negocjacyjne, definiuje etapy procesu sprzedażowego oraz charakteryzuje ich rolę w budowaniu relacji z klientem.</p> <p>Uwzględnia w procesie sprzedaży cyfrowe narzędzia automatyzujące oraz strategię zrównoważonej gospodarki w handlu.</p>               | Test teoretyczny |
| Organizuje prezentacje produktów, monitoruje negocjacje i planuje działania sprzedażowe. | <p>Uczestnik organizuje prezentacje, planuje działania sprzedażowe, kontroluje przebieg negocjacji, monitoruje postępy i uzasadnia wybór działań sprzedażowych.</p> <p>Stosuje cyfrowe narzędzia do optymalizacji procesu sprzedaży oraz wdraża strategię minimalizującą zużycie zasobów naturalnych w biznesie.</p> | Test teoretyczny |

| Efekty uczenia się                                                                                                             | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Metoda walidacji |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Ocenia skuteczność komunikacji z klientem i nadzoruje pracę zespołu.                                                           | <p>Uczestnik ocenia jakość komunikacji z klientami, kontroluje proces budowania relacji oraz nadzoruje współpracę w zespole handlowym, monitorując efektywność działań.</p> <p>Wdraża narzędzia cyfrowe wspierające automatyzację obsługi klienta i ograniczenie zużycia papierowej dokumentacji.</p>                        | Test teoretyczny |
| Zarządza czasem w pracy handlowca.                                                                                             | <p>Uczestnik planuje i organizuje czas pracy, rozpoznaje priorytety, ocenia efektywność zarządzania czasem w kontekście osiągania celów sprzedażowych.</p> <p>Wykorzystuje systemy cyfrowe do zarządzania zadaniami i analizowania efektywności procesów, co pozwala na redukcję zbędnych działań i oszczędność zasobów.</p> | Test teoretyczny |
| Charakteryzuje podstawy marketingu i prawa handlowego w sprzedaży.                                                             | <p>Uczestnik charakteryzuje zasady marketingu, identyfikuje kluczowe przepisy prawa handlowego, ocenia ich wpływ na proces sprzedaży.</p> <p>Stosuje zasady zielonego marketingu i analizuje regulacje prawne dotyczące e-commerce oraz ekologicznej odpowiedzialności przedsiębiorstw.</p>                                  | Test teoretyczny |
| Radzi sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta.                                                                          | <p>Uczestnik analizuje trudne sytuacje w obsłudze klienta, proponuje skuteczne rozwiązania, ocenia ich wpływ na relacje handlowe i wizerunek firmy.</p> <p>Wdraża strategie cyfrowe wspierające efektywność procesów obsługi klienta oraz redukujące negatywny wpływ działalności handlowej na środowisko.</p>               | Test teoretyczny |
| Identyfikuje potrzeby klientów związane ze zrównoważonym rozwojem i oferuje rozwiązania zgodne z zasadami zielonej gospodarki. | <p>Analizuje potrzeby klienta w kontekście ekologii i zrównoważonej konsumpcji.</p> <p>Dobiera ofertę produktową/usługową zgodnie z wartościami środowiskowymi klienta.</p> <p>Formułuje rekomendacje handlowe, które wspierają ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko.</p>                                           | Test teoretyczny |

| Efekty uczenia się                                                                     | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                            | Metoda walidacji |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Wdraża strategie sprzedażowe ograniczające wpływ działalności handlowej na środowisko. | <p>Stosuje zasady zielonego marketingu i ekologicznego podejścia do planowania działań sprzedażowych.</p> <p>Proponuje działania ograniczające zużycie materiałów promocyjnych i logistycznych.</p> <p>Rozpoznaje praktyki handlowe minimalizujące emisję CO<sub>2</sub> i zużycie energii.</p> | Test teoretyczny |
| Komunikuje wartość środowiskową produktów i usług, unikając greenwashingu.             | <p>Wskazuje ekologiczne cechy produktu/usługi w rozmowie handlowej.</p> <p>Wyjaśnia różnicę między rzetelnym marketingiem ekologicznym a greenwashingiem.</p> <p>Tworzy komunikaty marketingowe zgodne z zasadami odpowiedzialnej komunikacji środowiskowej.</p>                                | Test teoretyczny |

## Kwalifikacje

### Inne kwalifikacje

#### Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

#### Informacje

|                                                     |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów | uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa |
| Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację               | ICVC                                                                                        |
| Nazwa Podmiotu certyfikującego                      | ICVC                                                                                        |

## Program

Interaktywna forma zdalna:

- Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Umożliwia to uczestnictwo z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu i chat pozwalają na aktywny udział i bieżącą komunikację z prowadzącymi oraz innymi uczestnikami.

#### **Godziny realizacji szkolenia:**

- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.
- Szkolenie obejmuje 40 godzin zajęć edukacyjnych tj. 30 godzin zegarowych.
- walidacja wliczona jest w czas trwania usługi
- Okres oczekiwania na wynik walidacji wliczony jest w czas trwania usługi ( do 7 dni od zdania egzaminu)

#### **Przerwy:**

- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

#### **Harmonogram szkolenia:**

Szczegółowy harmonogram zajęć, uwzględniający podział na dni i godziny oraz przerwy, zostanie ustalony i uzupełniony na 6 dni przed rozpoczęciem szkolenia, zgodnie z regulaminem BUR. Będzie on dostosowany do preferencji czasowych uczestników.

#### **Osoby zainteresowane udziałem w szkoleniu prosimy o kontakt w celu określenia preferowanych godzin szkolenia.**

- Szkolenie może być realizowane zarówno raz jak i kilka razy w tygodniu w trybie dziennym, umożliwiając intensywną naukę i skoncentrowane zajęcia lub popołudniowym, co pozwala uczestnikom z innymi obowiązkami dostęp do wartościowej edukacji.
- Dodatkowo, istnieje opcja organizacji zajęć w formie weekendowej, co sprawia, że szkolenie staje się bardziej elastyczne i dostosowane do różnych harmonogramów życia.
- **w związku z powyższym nie wskazano szczegółowego harmonogramu** - jesteśmy gotowi dostosować się do potrzeb całej grupy zapisanych osób, tworząc harmonogram, który uwzględni zróżnicowane preferencje czasowe uczestników.
- Harmonogram szkolenia może ulegać nieznacznemu przesunięciu czasowemu, zależnie od czasu potrzebnego na wykonanie poszczególnych ćwiczeń i zdolności przyswajania materiału przez uczestników, zgodnie z ich indywidualnym tempem nauki

#### **Metody pracy:**

- Zajęcia prowadzone są metodą ćwiczeniową, połączoną z rozmową na żywo oraz współdzieleniem ekranu. Warunkiem niezbędnym do osiągnięcia celu szkolenia jest samodzielne wykonanie wszystkich ćwiczeń zadanych przez trenera.

#### **Dostępność kurs do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami**

- Wsparcie techniczne: Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników, którzy mogą potrzebować pomocy w obsłudze platformy szkoleniowej lub dostępu do materiałów.
- Sesje Q&A: sesje pytań i odpowiedzi, gdzie uczestnicy mogą zadawać pytania w czasie rzeczywistym, również poprzez czat tekstowy,
- co jest pomocne dla osób, które mogą mieć trudności z komunikacją werbalną.
- platforma ZOOM, na której prowadzone jest szkolenie, jest zgodna z międzynarodowymi standardami dostępności,
- takimi jak WCAG 2.1.
- elastyczny harmonogram szkolenia, aby dostosować tempo nauki do indywidualnych możliwości uczestników.

#### **Doświadczeni prowadzący:**

- Informacje o osobach prowadzących szkolenie, w tym imiona, nazwiska, kwalifikacje oraz doświadczenie, zostaną podane na 6 dni przed rozpoczęciem szkolenia, zgodnie z wymogami regulaminu BUR. Trenera prowadzący usługę oraz osoba walidująca będzie posiadała doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

#### **Certyfikat ukończenia:**

- Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).
- Certyfikat ICVC/PH 20001.18 – Przedstawiciel Handlowy

#### **Weryfikacja efektów uczenia się:**

- Program obejmuje weryfikację efektów uczenia się poprzez test teoretyczny, który pozwala na ocenę zdobytej wiedzy i umiejętności. Taki system oceny gwarantuje, że uczestnicy faktycznie przyswoili potrzebne informacje i są gotowi do ich praktycznego zastosowania.

#### **Program**

## **Wprowadzenie do handlu i obsługi klienta**

- Definicja roli przedstawiciela handlowego.
- Zasady profesjonalnej obsługi klienta.
- Cyfrowe narzędzia wspierające obsługę klienta oraz strategie zrównoważonego handlu.

## **Techniki sprzedażowe i negocjacyjne**

- Skuteczne techniki sprzedażowe.
- Umiejętność negocjowania warunków handlowych.
- Wykorzystanie technologii AI i automatyzacji w procesach sprzedaży i negocjacji, minimalizując czas i zasoby.
- Negocjacje z klientem z uwzględnieniem wartości środowiskowych.
- Argumenty sprzedażowe oparte na efektywności energetycznej i ograniczeniu zużycia zasobów.

## **Proces sprzedaży i planowanie działań**

- Etapy procesu sprzedażowego.
- Planowanie działań sprzedażowych.
- Ekologiczne podejście do logistyki i planowania sprzedaży z wykorzystaniem cyfrowych narzędzi.
- Uwzględnianie wpływu środowiskowego produktów i usług w procesie ofertowania.
- Planowanie logistyki sprzedaży z wykorzystaniem zasad ekologicznej optymalizacji (np. ograniczanie emisji CO<sub>2</sub> w dostawach).

## **Obsługa klienta na wysokim poziomie**

- Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta.
- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami.
- Minimalizacja papierowej dokumentacji i promowanie cyfrowych rozwiązań w obsłudze klienta.
- Doradztwo proekologiczne – edukowanie klienta o zrównoważonych wyborach konsumenckich.
- Wdrażanie cyfrowych systemów CRM redukujących zużycie zasobów (papier, energia, transport).

## **Budowanie relacji handlowych**

- Zasady budowania trwałych relacji z klientem.
- Komunikacja interpersonalna.
- Etyczne podejście do sprzedaży i wykorzystanie strategii wspierających zrównoważony rozwój.

## **Prezentacja produktów i usług**

- Techniki prezentacji oferty handlowej.
- Tworzenie atrakcyjnych argumentów sprzedażowych.
- Cyfrowe narzędzia do wizualizacji produktów i ograniczenie fizycznych zasobów promocyjnych.

## **Komunikacja werbalna i niewerbalna**

- Skuteczna komunikacja słowna.
- Elementy komunikacji niewerbalnej.
- Wykorzystanie nowoczesnych technologii do zdalnej i cyfrowej komunikacji z klientami.

## **Zarządzanie czasem w pracy handlowca**

- Planowanie czasu pracy.
- Ważność zadań.
- Optymalizacja czasu pracy poprzez cyfrowe systemy zarządzania zadaniami.
- Planowanie działań sprzedażowych z myślą o ograniczeniu podróży służbowych i emisji.

## **Praca w zespole handlowym**

- Rola przedstawiciela handlowego w zespole.
- Współpraca z innymi działami firmy.
- Zastosowanie cyfrowych narzędzi do efektywnej komunikacji i zarządzania zespołem.

## **Podstawy marketingu i reklamy**

- Zasady marketingu w sprzedaży.
- Wykorzystanie narzędzi reklamowych.
- Strategie ekologicznego marketingu i promowanie produktów zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.
- Etyczne aspekty zielonego marketingu (green marketing vs. greenwashing).

- Ekologiczna odpowiedzialność przedsiębiorstw i komunikowanie tego klientom.

#### Aspekty prawne w sprzedaży

- Podstawy prawa handlowego.
- Przestrzeganie przepisów ochrony konsumenta.
- Regulacje dotyczące sprzedaży online i bezpieczeństwo danych w e-handlu.

#### Zielone kompetencje w sprzedaży

- Wprowadzenie do zielonej gospodarki: cele, kierunki rozwoju, wyzwania.
- Zielone miejsca pracy – definicja, przykłady stanowisk, kompetencje wymagane.
- Odpowiedzialność środowiskowa przedstawiciela handlowego – jak wpływać na zmniejszenie śladu węglowego firmy.
- Sprzedaż produktów ekologicznych i energooszczędnych – jak komunikować wartość środowiskową oferty klientowi.
- Zasady zrównoważonej konsumpcji i ekologicznego stylu życia – elementy edukacji klienta.
- Współpraca z firmami i dostawcami o niskim wpływie środowiskowym.
- Ocena cyklu życia produktu (LCA) – podstawowe pojęcia.
- Zielone strategie w marketingu i sprzedaży – unikanie greenwashingu.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 4 100,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 4 100,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 102,50 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 102,50 PLN   |
| W tym koszt walidacji brutto              | 170,00 PLN   |
| W tym koszt walidacji netto               | 170,00 PLN   |
| W tym koszt certyfikowania brutto         | 0,00 PLN     |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w formie nagrań z zajęć będą udostępnione uczestnikom na 5 dni po zakończeniu szkolenia.

Nagrania umożliwią powrót do przekazywanych informacji, które pojawiły się podczas realizacji usługi, co zapewni pełną dostępność szkolenia dla każdego zainteresowanego uczestnika, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

W celu otrzymania dostępu do materiałów, konieczne jest posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej z domeną @gmail.com

### Informacje dodatkowe

Podczas szkolenia obowiązkowe jest korzystanie z kamery internetowej przez uczestników.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

**Zawarto umowę WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój**

**„Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” został obustronnie podpisany regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznym bonów szkoleniowych w ramach projektu.**

Ośrodek Szkolenia Doksztalcania i Doskonalenia Kadr Kursor Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością świadczy usługi zwolnione z podatku od towarów i usług na podstawie Art. 43., ust. 1. Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r.

## Warunki techniczne

platforma zoom

**Warunki techniczne szkolenia na platformie Zoom:**

**1. Sprzęt komputerowy:**

- Wymagany komputer PC lub Mac z dostępem do internetu.
- Zalecana kamera internetowa oraz mikrofon dla udziału w sesjach wideo.

**2. Przeglądarka internetowa:**

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

**3. Stabilne połączenie internetowe:**

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach wideo.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.



#### 4. Platforma Zoom:

- Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
- Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).

#### 5. System operacyjny:

- Kompatybilność z systemem Windows lub macOS.

#### 6. Oprogramowanie dodatkowe:

- Zalecane zainstalowanie najnowszych wersji programów, takich jak przeglądarka, Java, Flash itp.

#### 7. Dźwięk i słuchawki:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.

#### 8. Przygotowanie przed sesją:

- Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
- Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.

#### 9. Wsparcie techniczne:

- Zapewnienie kontaktu z pomocą techniczną w razie problemów podczas sesji.

#### 10. Zaplanowane przerwy:

- Uwzględnienie krótkich przerw w grafiku dla odpoczynku uczestników.

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikami.

## Kontakt



**Emilia Korniak-Koszel**

**E-mail** e.korniak-koszel@kursor.edu.pl

**Telefon** (+48) 502 206 162