



## Angielski w sprzedaży i obsłudze klienta. Szkolenie grupowe

Numer usługi 2026/03/19/11986/3421027

3 900,00 PLN brutto  
3 900,00 PLN netto  
130,00 PLN brutto/h  
130,00 PLN netto/h  
125,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum Doradztwa  
Finansowego  
Urszula Bancerz

★★★★★ 5,0 / 5

30 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 30 h

📅 09.06.2026 do 27.06.2026

## Informacje podstawowe

**Kategoria**

Języki / Angielski

**Grupa docelowa usługi**

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących lub planujących pracę na stanowiskach związanych ze sprzedażą oraz obsługą klienta, które w swojej codziennej pracy mają kontakt z klientem anglojęzycznym lub przygotowują się do takiej pracy.

W szczególności do udziału zapraszamy:

- pracowników działów sprzedaży (handlowców, przedstawicieli handlowych, doradców klienta),
- pracowników biur obsługi klienta,
- pracowników recepcji oraz front office,
- pracowników e-commerce obsługujących klientów zagranicznych,
- właścicieli firm oraz osoby samozatrudnione obsługujące klientów międzynarodowych,
- osoby zatrudnione w firmach produkcyjnych, handlowych i usługowych współpracujących z klientem zagranicznym.

**UWAGA!**

**Istnieje możliwość organizacji szkolenia w innym terminie!**

**Minimalna liczba uczestników**

3

**Maksymalna liczba uczestników**

10

**Data zakończenia rekrutacji**

08-06-2026

**Forma prowadzenia usługi**

zdalna w czasie rzeczywistym

**Liczba godzin usługi**

30

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestnika do samodzielnego posługiwania się językiem angielskim w sytuacjach zawodowych związanych ze sprzedażą i obsługą klienta.

Uczestnik po szkoleniu samodzielnie prowadzi podstawową komunikację z klientem anglojęzycznym w tym przedstawia ofertę, odpowiada na zapytania oraz obsługuje typowe sytuacje sprzedażowe i posprzedażowe.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik po ukończeniu szkolenia samodzielnie komunikuje się w języku angielskim w sytuacjach zawodowych związanych ze sprzedażą i obsługą klienta. Posługuje się podstawowym i średniozaawansowanym słownictwem branżowym, prowadzi rozmowy z klientem, przedstawia ofertę, odpowiada na zapytania oraz radzi sobie w typowych sytuacjach, takich jak przyjmowanie zamówień czy obsługa reklamacji. Formułuje również proste i poprawne wypowiedzi pisemne, w szczególności wiadomości e-mail, dostosowując styl komunikacji do sytuacji zawodowej.</p>	<p>Poprawność odpowiedzi – uczestnik podaje właściwe słowa, zwroty i struktury językowe w kontekście zawodowym.</p> <p>Adekwatność zastosowania języka – odpowiedzi są zgodne z typowymi sytuacjami w sprzedaży i obsłudze klienta.</p> <p>Samodzielność wykonania zadań – uczestnik nie korzysta z pomocy zewnętrznej i potrafi samodzielnie rozwiązać zadania.</p> <p>Kompletność odpowiedzi – uczestnik odpowiada na wszystkie elementy pytania, w tym krótkie wypowiedzi pisemne (np. e-maile).</p> <p>Rozumienie materiału – uczestnik wykazuje, że potrafi zastosować poznane słownictwo i struktury w praktyce, a nie tylko je rozpoznać.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

# 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

Szkolenie składa się z 30 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut).

**Program szkolenia:**

1. Wprowadzenie i podstawy komunikacji w języku angielskim w pracy.
2. Podstawowe słownictwo i zwroty branżowe w sprzedaży i obsłudze klienta.
3. Komunikacja ustna z klientem (rozmowy telefoniczne i bezpośrednie, przyjmowanie zamówień, odpowiadanie na pytania).
4. Obsługa reklamacji i trudnych sytuacji (zwroty, reagowanie na skargi, negocjacje).
5. Praktyczne ćwiczenia.
6. Walidacja.

Weryfikacja osiągnięcia efektów uczenia się odbędzie się poprzez obiektywny test wiedzy i umiejętności przeprowadzany w formie elektronicznej (test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie). Test walidacyjny został zaprojektowany przez trenera zgodnie z kryteriami weryfikacji, natomiast sama ocena testu odbywa się bez udziału trenera (wynik generowany automatycznie przez system). Trener nie ingeruje w jakiegokolwiek formie w ocenę wyników testu ani w proces jego wypełniania. Zapewnia to pełną niezależność i bezstronność wyników oraz natychmiastową informację zwrotną dla uczestnika i jednostki szkoleniowej. Czas walidacji to 45 minut (1 godzina dydaktyczna).

### Harmonogram szkolenia

Nasze szkolenie zostało zaprojektowane z myślą o pełnej elastyczności, dlatego nie narzucamy z góry sztywnego grafiku. Harmonogram ustalany jest indywidualnie po zebraniu grupy, tak aby jak najlepiej dopasować go do preferencji czasowych wszystkich uczestników. Oferujemy możliwość realizacji zajęć w trzech dogodnych trybach:

- **Dzienny:** Idealnym dla osób nastawionych na intensywną naukę i maksymalne skupienie.
- **Popołudniowy:** Stworzonym dla tych, którzy chcą łączyć podnoszenie kwalifikacji z codziennymi obowiązkami zawodowymi lub prywatnymi.
- **Weekendowy:** Zapewniającym największą swobodę osobom o mocno wypełnionym kalendarzu w ciągu tygodnia.

Niezależnie od wybranego wariantu, częstotliwość spotkań (raz lub kilka razy w tygodniu) dostosowujemy do potrzeb grupy, tworząc optymalne warunki do efektywnej edukacji.

## 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
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	3 900,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	3 900,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	130,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	130,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Małgorzata Juszczyńska

Nauczyciel języka angielskiego w szkole podstawowej i ponadpodstawowej z 15 letnim stażem pracy. Absolwentka Wyższej Szkoły Finansów i Zarządzania na kierunku filologia angielska. Posiada doświadczenie w prowadzeniu zajęć językowych na różnych poziomach zaawansowania, w tym w przygotowywaniu materiałów dydaktycznych oraz dostosowywaniu programów nauczania do potrzeb grup zawodowych i branżowych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają prezentację z zakresu tematyki szkolenia, przygotowaną przez trenera.

### Warunki uczestnictwa

W przypadku kursów dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w kursie jest spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora.

### Informacje dodatkowe

Warunkiem ukończenia usługi jest uczestnictwo w co najmniej 80% godzin zajęć przewidzianych w programie. Obecność uczestników potwierdzana będzie za pomocą cyfrowych zrzutów ekranu (print-screen) z panelu „Uczestnicy” na platformie Zoom. Dokumentacja ta będzie sporządzana dwukrotnie w trakcie trwania każdego dnia szkoleniowego, co pozwoli na precyzyjne potwierdzenie obecności w czasie rzeczywistym.

Informacja o zwolnieniu z VAT:

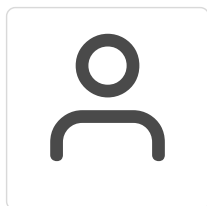
Informacja o zwolnieniu z VAT: Usługa zwolniona z VAT na podst. art. 43 ust. 1 pkt. 29 lit.a, wpis do ewidencji szkół i placówek niepublicznych nr 42, prowadzony przez Starostwo Powiatowe w Łukowie.

## Warunki techniczne

Ze względu na charakter szkolenia oraz konieczność przeprowadzenia egzaminu elektronicznego, uczestnik jest zobowiązany do zapewnienia sobie następujących warunków technicznych:

- **Sprzęt:** Własny laptop z zasilaczem. Praca na tabletach lub smartfonach jest niedopuszczalna ze względu na brak interfejsu platformy egzaminacyjnej.
- **Łącze internetowe:** Stabilne połączenie internetowe o minimalnej prędkości 5 Mbps (download/upload), umożliwiające niezakłóconą transmisję audio-video oraz jednoczesną pracę w przeglądarce.
- **Oprogramowanie:** Aktualna wersja przeglądarki internetowej (zalecane Google Chrome lub Microsoft Edge) oraz zainstalowana aplikacja Zoom (lub dostęp przez przeglądarkę z uprawnieniami do kamery i mikrofonu).
- **Sprawna kamera internetowa oraz mikrofon.** Są one niezbędne do weryfikacji obecności (dokumentacja w formie zrzutów ekranu) oraz bieżącej interakcji z trenerem.

## Kontakt



**Karolina Butwina**

**E-mail** [szkolenia@cdf.lukow.pl](mailto:szkolenia@cdf.lukow.pl)

**Telefon** (+48) 784 684 362