



## Szkolenie - opiekunów osób starszych – bezpieczeństwo, komunikacja i opieka w praktyce. Kwalifikacja.

Numer usługi 2026/03/19/180518/3421578

6 150,00 PLN brutto  
5 000,00 PLN netto  
128,13 PLN brutto/h  
104,17 PLN netto/h  
183,33 PLN cena rynkowa ⓘ

ERGOHEALTH AM  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 4,8 / 5

6 ocen

📍 Brynek

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 48:00 h

📅 28.05.2026 do 30.05.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Zdrowie publiczne

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do:

- osób planujących rozpoczęcie pracy jako opiekun osoby starszej
- osób pracujących w opiece (formalnej lub nieformalnej), które chcą uporządkować i rozwinąć swoje kompetencje
- członków rodzin sprawujących opiekę nad seniorami
- pracowników instytucji opiekuńczych

### Minimalna liczba uczestników

2

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

27-05-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

48

### 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 uczestnika do wykonywania czynności opiekuńczych wobec osób starszych w sposób bezpieczny, zgodny z zasadami etyki, komunikacji i higieny pracy, z uwzględnieniem potrzeb seniora, zasad współpracy z rodziną oraz rozpoznawania sytuacji wymagających eskalacji do personelu medycznego.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady organizacji bezpiecznego środowiska opieki nad osobą starszą	rozdziela zagrożenia w otoczeniu seniora (np. przeszkody, śliskie powierzchnie, brak oświetlenia)	Test teoretyczny
	wskazuje zasady ergonomii pracy opiekuna	Test teoretyczny
	opisuje działania ograniczające ryzyko upadków i urazów	Test teoretyczny
Stosuje zasady komunikacji z osobą starszą oraz jej otoczeniem	rozdziela techniki komunikacji wspierającej (np. aktywne słuchanie, pytania otwarte)	Test teoretyczny
	wskazuje sposoby reagowania w sytuacjach trudnych (np. odmowa współpracy)	Test teoretyczny
	identyfikuje zasady przekazywania informacji rodzinie i zespołowi	Test teoretyczny
Organizuje czynności opiekuńcze z uwzględnieniem zasad higieny i komfortu seniora	wskazuje zasady wykonywania czynności higienicznych z poszanowaniem godności	Test teoretyczny
	rozdziela sposoby zapobiegania podrażnieniom i uszkodzeniom skóry	Test teoretyczny
	identyfikuje zasady żywienia i nawodnienia osoby starszej	Test teoretyczny
	rozdziela zasady bezpiecznej zmiany pozycji i transferu	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady wspierania mobilności oraz profilaktyki powikłań u osób starszych	wskazuje czynniki ryzyka powstawania odleżyn	Test teoretyczny
	opisuje działania wspierające aktywizację seniora	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia sytuacje wymagające reakcji oraz wskazuje zasady postępowania w sytuacjach nagłych	identyfikuje objawy alarmowe (np. upadek, odwodnienie, objawy infekcji)	Test teoretyczny
	wskazuje kolejność działań w sytuacjach nagłych	Test teoretyczny
	rozdziela zakres odpowiedzialności opiekuna i personelu medycznego	Test teoretyczny
Stosuje zasady dokumentowania przebiegu opieki nad osobą starszą	rozdziela elementy prawidłowej notatki opiekuńczej	Test teoretyczny
	wskazuje zasady raportowania informacji w sposób rzeczowy	Test teoretyczny
	identyfikuje zasady poufności danych	Test teoretyczny

## 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

Szkolenie „Sprzedaż doradcza i standard obsługi klienta w sklepie dziecięcym – wózki, wyprawka, zabawki” jest praktycznym programem rozwojowym skierowanym do osób pracujących w sprzedaży detalicznej w sklepach dziecięcych. Program został opracowany w oparciu o realne sytuacje sprzedażowe występujące w sklepach oferujących wózki dziecięce, artykuły wyprawkowe oraz zabawki, gdzie obsługa klienta wymaga jednocześnie kompetencji sprzedażowych, komunikacyjnych oraz umiejętności radzenia sobie z sytuacjami emocjonalnymi klientów.

Specyfika obsługi w sklepach dziecięcych wynika m.in. z wysokiego poziomu zaangażowania emocjonalnego klientów dokonujących zakupów dla dzieci, dużej liczby pytań technicznych dotyczących produktów (np. wózków), konieczności szybkiego podejmowania decyzji zakupowych oraz częstych sytuacji związanych ze zwrotami lub reklamacjami. Z tego względu szkolenie koncentruje się na rozwijaniu kompetencji sprzedaży doradczej, prowadzeniu rozmowy z klientem w sposób uporządkowany oraz budowaniu profesjonalnego standardu obsługi klienta.

Celem edukacyjnym usługi jest przygotowanie uczestników do prowadzenia sprzedaży doradczej oraz realizowania spójnego standardu obsługi klienta w sklepie dziecięcym poprzez diagnozowanie potrzeb klientów, rekomendowanie produktów dopasowanych do stylu życia i budżetu klienta, prowadzenie demonstracji produktów, reagowanie na obiekcje oraz obsługę sytuacji trudnych i reklamacyjnych z zachowaniem zasad komunikacji pro-klienckiej i odpowiedzialnej sprzedaży.

Szkolenie ma charakter warsztatowy i łączy krótkie wprowadzenia teoretyczne z intensywnymi ćwiczeniami praktycznymi. W trakcie zajęć uczestnicy pracują na przykładach sytuacji sprzedażowych występujących w sklepach dziecięcych, realizują symulacje rozmów z klientem, ćwiczą demonstracje produktów oraz analizują studia przypadków. Zastosowane metody dydaktyczne obejmują m.in. mini-wykład, analizę przypadków, pracę w parach i grupach, symulacje sprzedażowe oraz ćwiczenia praktyczne.

Szkolenie trwa łącznie 48 godzin dydaktycznych realizowanych w ciągu 4 dni szkoleniowych.

Program obejmuje około 16 godzin zajęć teoretycznych oraz 30 godzin zajęć praktycznych, natomiast 2 godziny przeznaczone są na walidację efektów uczenia się. Przerwy nie są wliczane w czas trwania usługi.

Walidacja efektów uczenia się przeprowadzana jest na zakończenie szkolenia i obejmuje weryfikację wiedzy oraz umiejętności uczestników. W ramach walidacji stosowany jest test teoretyczny sprawdzający znajomość zasad sprzedaży doradczej i standardu obsługi klienta oraz obserwacja uczestników podczas symulacji rozmów sprzedażowych i sytuacji trudnych z klientem.

Warunkiem ukończenia usługi jest udział w minimum 80% czasu szkolenia potwierdzone listą obecności

## **Ramowy program szkolenia**

### **DZIEŃ 1**

#### **Fundament obsługi klienta w sklepie dziecięcym**

##### **1. Wprowadzenie do szkolenia i analiza realiów sklepu dziecięcego**

- cele szkolenia oraz zasady pracy warsztatowej
- analiza sytuacji sprzedażowych z sali sklepu
- specyfika obsługi klientów kupujących dla dzieci
- identyfikacja najczęstszych trudności sprzedażowych

##### **2. Standard Obsługi Klienta (SOK) w sklepie dziecięcym**

- model 4 kroków: powitanie → diagnoza → rekomendacja → domknięcie
- pierwsze 90 sekund rozmowy sprzedażowej
- komunikacja premium w obsłudze klienta
- zachowania budujące zaufanie i bezpieczeństwo klienta

##### **3. Diagnoza potrzeb klienta**

- pytania diagnostyczne w sprzedaży doradczej
- parafraza potrzeb klienta
- zawężanie wyboru produktów
- ćwiczenia w parach – rozmowy diagnostyczne

##### **4. Psychologia decyzji zakupowych rodziców**

- emocje w zakupach dla dzieci
- różne typy klientów w sklepie dziecięcym
- presja czasu w zakupach z dzieckiem
- dopasowanie komunikacji do typu klienta

##### **5. Komunikacja budująca zaufanie**

- język korzyści w sprzedaży
- komunikaty odciążające klienta
- budowanie poczucia bezpieczeństwa produktu

## 6. Symulacje rozmów sprzedażowych

- scenki sprzedażowe – diagnoza potrzeb
- analiza zachowań sprzedawcy
- feedback według checklisty zachowań premium

## DZIEŃ 2

### Sprzedaż doradcza – wózki dziecięce

#### 1. Powtórzenie standardu obsługi i ćwiczenia wdrożeniowe

#### 2. Diagnoza potrzeb przy zakupie wózka

- karta diagnozy „Wózek – 10 pytań”
- styl życia klienta jako klucz wyboru
- praca na priorytetach klienta

#### 3. Prezentacja produktu w sprzedaży doradczej

- model demonstracji wózka „4-S”
- prezentacja funkcji i korzyści
- angażowanie klienta w test produktu

#### 4. Porównywanie modeli wózków

- zasady prezentowania 2–3 opcji
- porównanie produktów według kryteriów klienta
- uczciwe komunikowanie ograniczeń produktów

#### 5. Etyczna dosprzedaż akcesoriów

- mapa akcesoriów do wózka
- dobór akcesoriów do stylu życia klienta
- komunikowanie wartości dodatków

#### 6. Domykanie sprzedaży

- miękkie domknięcia sprzedaży
- wybór wariantu produktu
- ustalanie kolejnych kroków z klientem

#### 7. Intensywne symulacje sprzedaży wózków

- scenki sprzedażowe
- testowanie różnych scenariuszy klienta
- analiza rozmów sprzedażowych

## DZIEŃ 3

## Sytuacje trudne, reklamacje i obiekcje

#### 1. Obsługa klienta zdenerwowanego

- emocje klienta i ich przyczyny
- techniki deeskalacji napięcia
- komunikacja asertywna w sprzedaży

#### 2. Struktura rozmowy w sytuacjach konfliktowych

- uznanie emocji klienta
- oddzielenie faktów od opinii
- proponowanie rozwiązań

#### 3. Reklamacje i zwroty

- struktura rozmowy reklamacyjnej
- komunikowanie procedur w sposób pro-kliencki

- budowanie poczucia bezpieczeństwa klienta

#### **4. Model pracy z obiekcjami U-D-W-W**

- uznanie → dopytanie → wartość → wybór
- obrona wartości sklepu stacjonarnego
- praca z obiekcjami cenowymi

#### **5. Najczęstsze obiekcje klientów**

- „za drogo”
- „w internecie jest taniej”
- „muszę się zastanowić”

#### **6. Warsztat scenek sytuacyjnych**

- reklamacja wózka
- porównanie ceny internetowej
- klient zdenerwowany

### **DZIEŃ 4**

## **Doradztwo w zakresie wyprawki i zabawek + wdrożenie standardu**

#### **1. Sprzedaż doradcza wyprawki dla dziecka**

- model „Wyprawka w 5 blokach”
- budowanie koszyka minimalnego i komfortowego
- doradztwo budżetowe

#### **2. Planowanie koszyka wyprawkowego**

- priorytety zakupowe rodziców
- planowanie zakupów etapami
- praca na realnych przykładach koszyków

#### **3. Doradztwo w zakresie zabawek**

- dobór zabawki do wieku dziecka
- cele rozwojowe zabawki
- sprzedaż prezentowa

#### **4. Matryca doradztwa zabawek**

- wiek → cel → 3 propozycje
- argumentacja sprzedażowa

#### **5. Standard obsługi w godzinach największego ruchu**

- organizacja pracy zespołu sprzedaży
- podział ról na sali sprzedaży
- obsługa wielu klientów jednocześnie

#### **6. Wdrożenie standardu obsługi w sklepie**

- checklista 10 zachowań premium
- mierniki jakości obsługi
- plan wdrożenia standardu w zespole

#### **7. Walidacja efektów uczenia się - test teoretyczny i obserwacja w warunkach symulowanych**

# **Harmonogram**

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
-------------------	------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------------

Brak wyników.

## Cennik

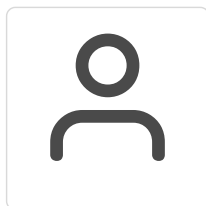
Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 150,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	128,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	104,17 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### ADRIANNA JANOTA-HULOK

Trener biznesu specjalizujący się w obszarze sprzedaży, profesjonalnej obsługi klienta oraz ergonomii pracy. W swojej działalności szkoleniowej koncentruje się na rozwijaniu kompetencji pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem, budowaniu standardów obsługi oraz wzmacnianiu skuteczności działań sprzedażowych.

W ostatnich 5 latach realizowała szkolenia oraz współtworzyła programy szkoleniowe dla instytucji publicznych i firm, m.in. przygotowała program szkoleniowy dla Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach oraz prowadziła szkolenie z zakresu obsługi klienta dla Powiatowego Urzędu Pracy w Inowrocławiu. Prowadziła również szkolenia dla przedsiębiorstw z zakresu obsługi klienta, komunikacji z klientem, budowania relacji oraz zwiększania efektywności sprzedaży.

Szkolenia mają charakter praktyczny i obejmują m.in. identyfikację potrzeb klienta, prowadzenie rozmów handlowych, budowanie relacji oraz reagowanie w trudnych sytuacjach komunikacyjnych. Weryfikacja efektów uczenia się odbywa się poprzez zadania praktyczne i analizę studiów przypadków.

Absolwentka Akademii Wychowania Fizycznego (kierunek fizjoterapia) oraz posiada przygotowanie

w obszarze relacji biznesowych i współpracy z klientami kluczowymi (Akademia Ekonomiczna w Katowicach).

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują:

- skrypt szkoleniowy zawierający podsumowanie omawianych zagadnień,
- opis Standardu Obsługi Klienta (SOK) dla sklepu dziecięcego,
- checkliście „10 zachowań obsługi premium” do stosowania podczas pracy na sali sprzedaży,
- kartę diagnozy potrzeb klienta „Wózek – 10 pytań”,
- schemat rozmowy sprzedażowej dla kategorii wózki,
- schemat doradztwa „Wyprawka w 5 blokach” (sen, karmienie, higiena, ubranka, wyjścia),
- matrycę doradztwa zabawek (wiek dziecka – cel rozwojowy – propozycje produktów),
- model pracy z obiekcjami klienta (U-D-W-W),
- zestaw przykładowych scenariuszy rozmów sprzedażowych i sytuacji trudnych z klientem.

### Informacje dodatkowe

Usługa szkoleniowa korzysta ze zwolnienia z podatku od towarów i usług na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z późn. zm.).

## Adres

ul. Wiejska 123  
42-690 Brynek  
woj. śląskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**ADRIANNA JANOTA-HULOK**

**E-mail** [adrianna.hulok@ergohealth.pl](mailto:adrianna.hulok@ergohealth.pl)

**Telefon** (+48) 604 609 005