



Centrum Doradztwa
Finansowego
Urszula Bancerz

★★★★★ 5,0 / 5
30 ocen

Angielski w sprzedaży i obsłudze klienta. Szkolenie indywidualne

Numer usługi 2026/03/20/11986/3423265

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 30:00 h
- 📅 09.06.2026 do 27.06.2026

5 300,00 PLN brutto
5 300,00 PLN netto
176,67 PLN brutto/h
176,67 PLN netto/h
166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

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

1

Maksymalna liczba uczestników

1

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 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	5 300,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	176,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	176,67 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:

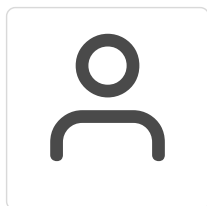
Informacja o zwolnieniu z VAT: Usługa zwolniona z VAT na podst. art. 43 ust. 1 pkt. 29 lit.a, wpis do ewidencji szkół i placówek niepublicznych nr 42, prowadzony przez Starostwo Powiatowe w Łukowie.

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

Telefon (+48) 784 684 362