



BTSF SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

277 ocen

Profesjonalna sprzedaż i obsługa klienta w modelu omnichannel z wykorzystaniem symulacji VR

Numer usługi 2026/03/30/138973/3448417

📍 Kłobuck

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 20:00 h

📅 01.06.2026 do 03.06.2026

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

250,00 PLN brutto/h

250,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Pracownicy handlowi, przedstawiciele terenowi, doradcy i konsultanci klienta, pracownicy obsługi klienta (online/offline). Osoby indywidualne chcące rozwijać kompetencje sprzedażowe w środowisku cyfrowym i tradycyjnym oraz osoby powracające na rynek pracy, szukające nowoczesnych kwalifikacji potwierdzonych certyfikatem rynkowym.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	31-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
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

Nabycie kompetencji w profesjonalnej sprzedaży i obsłudze klienta omnichannel. Uczestnik nauczy się diagnozować potrzeby różnych pokoleń, prowadzić rozmowy sprzedażowe i skutecznie reagować na obiekcje. Dzięki symulacjom VR

uczestnik przećwiczy trudne sytuacje z klientami w realistycznych scenariuszach, co pozwoli na eliminację błędów i budowanie trwałych relacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Badanie potrzeb i omnichannel	Poprawnie identyfikuje typ klienta i dobiera techniki pytań adekwatnie do kanału kontaktu.	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
Argumentacja i oferta (VR)	Formułuje min. 3 argumenty w modelu C-Z-K podczas interakcji z awatarem w symulacji VR.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
Obsługa trudnego klienta (VR)	Stosuje techniki deeskalacji emocji oraz metodę zamiany obiekcji w pytanie w kontakcie w VR.	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Finalizacja i relacje	Dobiera odpowiedni moment i technikę finalizacji oraz proponuje działania podtrzymujące kontakt.	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://icvc.eu/>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/wyszukiwarka/dostawca-uslug/podglad?id=138973>

Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację BTSF Sp z o o

Nazwa Podmiotu certyfikującego ICVC Sp z o o

Program

Program usługi (20 godzin / 3 dni)

Dzień 1 – Psychologia sprzedaży i model omnichannel (7 godzin)

- Klient 2026 (2h):** Charakterystyka pokoleń (X, Y, Z, Alpha). Zmiany w nawykach zakupowych i oczekiwaniach wobec obsługi.
- Ekosystem Omnichannel (2h):** Spójność doświadczenia klienta w kanałach online i offline. Mapowanie ścieżki klienta (Customer Journey).
- Diagnoza potrzeb w nowej rzeczywistości (2h):** Zaawansowane techniki pytań, aktywne słuchanie i analiza sygnałów zakupowych.
- Struktura nowoczesnej rozmowy sprzedażowej (1h):** Od otwarcia po budowanie wartości opartej na danych.

Dzień 2 – Komunikacja, obiekcje i trening VR (7 godzin)

- Psychologia obiekcji (2h):** Techniki odpierania zarzutów, zamiana obiekcji w korzyść, praca z ceną i odmową.
- Budowanie relacji i lojalności (2h):** Zarządzanie relacjami w warunkach presji czasu. Personalizacja obsługi w różnych grupach wiekowych.
- Warsztat VR – Część I (3h):** Trening w goglach VR – scenariusze diagnozy potrzeb i prezentacji oferty. Analiza mowy ciała i reakcji w czasie rzeczywistym.

Dzień 3 – Trudne sytuacje, walidacja i egzamin ICVC (6 godzin)

- Obsługa trudnego klienta (2h):** Techniki deeskalacji emocji, asertywność w handlu, rozwiązywanie konfliktów.
- Warsztat VR – Część II (2h):** Zaawansowane symulacje VR – rozmowy z "trudnym awatarem", radzenie sobie z agresją lub silnym oporem klienta.
- Walidacja kompetencji BTSF (1h):** Praktyczna ocena walidatora (Pan Tomasz) oparta na obserwacji w VR oraz wywiadzie ustrukturyzowanym.
- Egzamin Certyfikujący ICVC (1h):** Zewnętrzny test teoretyczny weryfikujący nabyte efekty uczenia się.

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 5 000,00 PLN

Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto 5 000,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto 250,00 PLN

Koszt osobogodziny netto 250,00 PLN

W tym koszt walidacji brutto 400,00 PLN

W tym koszt walidacji netto 400,00 PLN

W tym koszt certyfikowania brutto 170,00 PLN

W tym koszt certyfikowania netto 170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Beata Smolak

Pani Beata to ekspertka i trenerka biznesu z ponad 20-letnim doświadczeniem w obszarze profesjonalnej sprzedaży oraz budowania standardów obsługi klienta. Specjalizuje się w psychologii decyzji zakupowych oraz komunikacji międzygeneracyjnej (pokolenia X, Y, Z, Alpha) w modelu omnichannel. Posiada bogate doświadczenie w szkoleniu zespołów handlowych i doradców klienta, kładąc szczególny nacisk na nowoczesne techniki diagnozy potrzeb, skuteczną argumentację oraz zaawansowane metody radzenia sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami w procesie zakupowym.

Jako certyfikowana trenerka, od lat wdraża w procesy dydaktyczne innowacyjne narzędzia cyfrowe, w tym metodykę symulacji wirtualnej rzeczywistości (VR). Przeprowadziła tysiące godzin warsztatów, podczas których wykorzystuje środowisko VR do bezpiecznego treningu rozmów sprzedażowych oraz deeskalacji emocji w obsłudze reklamacji. Jej warsztaty wyróżniają się wysoką dynamiką i praktycznym podejściem do budowania trwałych relacji z klientem zarówno w kanałach tradycyjnych, jak i cyfrowych. Projektuje autorskie scenariusze treningowe, które pozwalają uczestnikom na realne podniesienie skuteczności sprzedażowej i wdrożenie standardów profesjonalnej obsługi klienta w codziennej pracy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują:

materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej

(PDF) przekazywane przed szkoleniem,

materiały szkoleniowe w wersji papierowej

przekazywane podczas szkolenia,

dostęp online do materiałów poszkoleniowych

przez 90 dni,

narzędzia, checklisty i formularze

wspierające wdrożenie kompetencji po szkoleniu,

instrukcję korzystania z symulacji VR

oraz zasady bezpieczeństwa.

Materiały są przygotowane przez organizatora i stanowią integralną część usługi szkoleniowej.

Warunki uczestnictwa

Uczestnik nie musi posiadać wcześniejszego doświadczenia menedżerskiego.

Uczestnik powinien być gotowy do aktywnego udziału w ćwiczeniach warsztatowych oraz symulacjach VR.

Uczestnik powinien przestrzegać zasad bezpieczeństwa obowiązujących podczas korzystania z technologii VR.

Uczestnik zobowiązany jest do udziału w zajęciach w pełnym wymiarze godzin przewidzianym w programie szkolenia.

Uczestnik powinien posiadać możliwość korzystania z materiałów elektronicznych (PDF) przekazywanych przed i po szkoleniu.

Nie jest wymagane posiadanie własnego sprzętu komputerowego.

W przypadku realizacji szkolenia w miejscu wskazanym przez klienta uczestnik korzysta z infrastruktury zapewnionej przez organizatora lub klienta zgodnie z warunkami organizacyjnymi.

Informacje dodatkowe

Moduł VR jest integralną częścią usługi szkoleniowej, a sprzęt VR zapewnia organizator. Rozmowy 1:1 realizowane w VR stanowią symulacje menedżerskie i nie są indywidualnymi konsultacjami z trenerem. Indywidualny trening 1:1 może zostać zamówiony jako usługa dodatkowa. Szkolenie może być realizowane w sali BTSF Sp. z o.o. lub w miejscu wskazanym przez klienta, pod warunkiem zapewnienia odpowiednich warunków technicznych.

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej i papierowej oraz wsparcie trenera po szkoleniu i dostęp online do materiałów poszkoleniowych.

Organizator zastrzega możliwość zmiany trenera w sytuacjach losowych.

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT oraz §3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia MF z 20.12.2013 r., jeśli jest finansowana lub współfinansowana ze środków publicznych na poziomie minimum 70%.

Adres

ul. Parkowa 1
42-100 Kłobuck
woj. śląskie

Szkolenie odbywa się w nowoczesnej sali szkoleniowej BTSF Sp. z o.o., w pełni przystosowanej do realizacji zaawansowanych projektów technologicznych.

Standard i wyposażenie:

Strefa VR: Wyznaczona, bezpieczna przestrzeń o odpowiednim metrażu, umożliwiająca uczestnikom swobodne i bezpieczne poruszanie się w goglach wirtualnej rzeczywistości podczas symulacji sprzedaży.

Zaplecze techniczne: Sala wyposażona w wysokiej klasy sprzęt VR, stacje robocze do obsługi symulacji oraz systemy wizyjne umożliwiające podgląd działań uczestnika w VR przez trenera i grupę.

Infrastruktura dydaktyczna: Tablica suchościeralna/flipchart, rzutnik multimedialny lub monitor wielkoformatowy do prezentacji materiałów omnichannel.

Komfort pracy: Ergonomiczne stanowiska, klimatyzacja oraz dostęp do stabilnego, szerokopasmowego internetu.

W przypadku realizacji w siedzibie Klienta, Organizator zapewnia mobilny zestaw VR, a Klient zobowiązuje się do udostępnienia sali

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



BEATA SMOLAK

E-mail btsf.szkolonia@gmail.com

Telefon (+48) 666 569 358