



Przedstawiciel handlowy z elementami sprzedaży i obsługą klienta - szkolenie

Numer usługi 2026/04/03/203241/3463928

800,00 PLN brutto
800,00 PLN netto
66,67 PLN brutto/h
66,67 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Studia wiedzy
Bozhena Kuzminska

★★★★☆ 4,3 / 5

3 oceny

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 12:00 h
- 📅 09.05.2026 do 15.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Usługa szkoleniowa skierowana jest do osób dorosłych planujących rozpoczęcie pracy na stanowisku przedstawiciela handlowego, a także do osób już pracujących w obszarze sprzedaży, które chcą rozwinąć swoje kompetencje w zakresie technik sprzedaży, obsługi klienta, komunikacji handlowej, negocjacji oraz wykorzystania narzędzi CRM w codziennej pracy. Szkolenie przeznaczone jest również dla osób poszukujących zatrudnienia, osób chcących podnieść swoje kwalifikacje zawodowe oraz osób zainteresowanych rozwojem kompetencji sprzedażowych i cyfrowych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	08-05-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do samodzielnego planowania i realizowania procesu sprzedaży, prowadzenia profesjonalnych rozmów handlowych z klientami, stosowania skutecznych technik sprzedaży i negocjacji, budowania oraz utrzymywania

relacji z klientami, a także obsługi klientów zgodnie ze standardami jakości.

Ponadto usługa przygotowuje do wykorzystywania narzędzi CRM w celu zarządzania kontaktami z klientami, monitorowania działań sprzedażowych, analizowania wyników oraz usprawniania procesów sprzedaży

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik po zakończeniu szkolenia rozróżnia techniki sprzedaży oraz etapy procesu sprzedażowego	<ul style="list-style-type: none">- min. 70% poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy (pytania zamknięte),- poprawne wskazanie co najmniej 3 technik sprzedażowych i 4 etapów procesu sprzedaży,- poprawne wyjaśnienie roli etapów procesu sprzedaży w zadaniu opisowym.	Test teoretyczny Wywiad ustrukturyzowany
Uczestnik po zakończeniu szkolenia organizuje prezentacje produktów, planuje działania sprzedażowe oraz analizuje przebieg negocjacji	<ul style="list-style-type: none">• przygotowanie planu prezentacji produktu zgodnego z założeniami zadania (min. 80% kryteriów spełnionych),• opracowanie planu działań sprzedażowych zawierającego co najmniej 3 elementy (cel, działania, narzędzia),• poprawna analiza studium przypadku (identyfikacja min. 2 błędów lub dobrych praktyk),• dobór min. 1 narzędzia cyfrowego adekwatnego do zadania.	Test teoretyczny Wywiad ustrukturyzowany
<ul style="list-style-type: none">• przygotowanie planu prezentacji produktu zgodnego z założeniami zadania (min. 80% kryteriów spełnionych),• opracowanie planu działań sprzedażowych zawierającego co najmniej 3 elementy (cel, działania, narzędzia),• poprawna analiza studium przypadku (identyfikacja min. 2 błędów lub dobrych praktyk),• dobór min. 1 narzędzia cyfrowego adekwatnego do zadania.	<ul style="list-style-type: none">• przygotowanie planu prezentacji produktu zgodnego z założeniami zadania (min. 80% kryteriów spełnionych),• opracowanie planu działań sprzedażowych zawierającego co najmniej 3 elementy (cel, działania, narzędzia),• poprawna analiza studium przypadku (identyfikacja min. 2 błędów lub dobrych praktyk),• dobór min. 1 narzędzia cyfrowego adekwatnego do zadania.	Test teoretyczny Wywiad ustrukturyzowany

Kwalifikacje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy dokument jest wydany przez podmiot systemu oświaty lub szkolnictwa wyższego na podstawie odrębnych przepisów?

TAK

ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe (Dz.U. z 2024 r. poz. 737, z późn. zm.)

Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację

Wechsler Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Nazwa Podmiotu certyfikującego

Wechsler Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Program

Program szkolenia

Moduł 1: Rozróżnianie technik sprzedaży i etapów procesu sprzedażowego (4 godz., 2 godz. praktyczne / 2 godz. teoretyczne)

- Wprowadzenie do sprzedaży i rola przedstawiciela handlowego
- Techniki sprzedaży i negocjacyjne
- Etapy procesu sprzedażowego
- Cyfrowe narzędzia wspierające sprzedaż (CRM, automatyzacja)
- Strategie zrównoważonego rozwoju w sprzedaży

Praktyczne zadania:

- Analiza studium przypadku: ocena skuteczności różnych technik sprzedaży
- Ćwiczenie: rozpisanie etapu procesu sprzedażowego dla przykładowego klienta
- Symulacja zastosowania CRM i narzędzi automatyzacji w scenariuszu sprzedażowym

Moduł 2: Organizacja prezentacji produktów i działań sprzedażowych (4 godz., 2 godz. praktyczne / 2 godz. teoretyczne)

- Przygotowanie prezentacji produktów
- Organizacja planu działań sprzedażowych
- Monitorowanie i analiza negocjacji
- Wykorzystanie cyfrowych narzędzi w sprzedaży
- Zastosowanie strategii minimalizujących zużycie zasobów

Praktyczne zadania:

- Przygotowanie i przedstawienie prezentacji produktu dla fikcyjnego klienta
- Opracowanie planu działań sprzedażowych dla wybranego segmentu rynku
- Symulacja negocjacji w grupach z oceną trenera

Moduł 3: Budowanie relacji z klientem i obsługa klienta (4 godz., 2 godz. praktyczne / 1 godz. teoretyczna)

- Podstawy budowania relacji z klientem
- Profesjonalna obsługa klienta (przed, w trakcie i po sprzedaży)
- Rozwiązywanie problemów i sytuacji konfliktowych
- Narzędzia cyfrowe wspierające obsługę klienta
- Strategie zrównoważonego rozwoju w obsłudze klienta

Praktyczne zadania:

- Symulacja rozmowy z klientem (rozwiązywanie problemów i reklamacji)
- Case study: analiza sytuacji konfliktowej i propozycja rozwiązania
- Ćwiczenie: wdrożenie narzędzi cyfrowych do monitorowania kontaktów z klientami

Walidacja efektów uczenia się – egzamin końcowy (test + rozmowa ustna) (1 godz.)

Uwagi końcowe:

Walidacja efektów przeprowadzona w ostatni dzień szkolenia, w godzinach 19:00-20:00 przez podmiot zewnętrzny niezależny od Dostawcy Usług, co zapewnia rozdzielność funkcji.

Warunkiem przystąpienia do walidacji jest obecność na minimum 80% zajęć.

Forma zajęć: mieszana – wykłady teoretyczne + zajęcia praktyczne

Nabycie certyfikatu potwierdza nabycie kwalifikacji.

Usługa prowadzi do uzyskania kompetencji w zakresie sprzedaży i obsługi klienta, obejmujących planowanie i realizację procesu sprzedaży, prowadzenie rozmów handlowych, stosowanie technik sprzedaży i negocjacji, budowanie oraz utrzymywanie relacji z klientami, a także wykorzystywanie narzędzi CRM w codziennej pracy, zgodnie z dobrymi praktykami oraz standardami obsługi klienta i sprzedaży stosowanymi w środowisku biznesowym.

Warunkiem uzyskania certyfikatu jest:

- uzyskanie minimum 51% poprawnych odpowiedzi z testu
- pozytywna ocena wypowiedzi ustnej (wywiad)
- pozytywna ocena obserwacji w warunkach symulowanych

Certyfikat zawiera:

- dane uczestnika
- nazwę usługi
- datę realizacji
- zakres szkolenia
- efekty uczenia się
- informację o pozytywnym wyniku walidacji
- podpis osoby uprawnionej
- numer certyfikatu

Szkolenie trwa 12 godz. dydaktycznych.

Przerwy: 15 minut co 1 godz. 30 min zajęć, wliczone w czas kursu.

Materiały dydaktyczne: przygotowane przez prowadzącego (np. prezentacje, ćwiczenia, nagrania).

Sposób organizacji walidacji

Walidacja przeprowadzana jest przez wyznaczoną osobę niezależną od trenera prowadzącego szkolenie, co zapewnia rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia a procesem walidacji.

Walidacja odbywa się w ostatnim dniu szkolenia w formie testu teoretycznego, wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Walidacja przeprowadzana jest przez podmiot zewnętrzny w stosunku do Dostawcy Usług, co zapewnia pełną rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia a procesem walidacji.

Wyniki walidacji przekazywane są uczestnikom w terminie do 2 dni roboczych od dnia przeprowadzenia walidacji.

Okres oczekiwania na wynik walidacji jest wliczony do czasu trwania usługi, a usługa uznaje się za zakończoną w dniu przekazania uczestnikom wyników walidacji.

Szkolenie realizowane jest w formule **zdalnej w czasie rzeczywistym**

Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi. Link do szkolenia będzie przekazany do uczestników 3 dni przed szkoleniem oraz uzupełniony w karcie usługi.

Szkolenie będzie odbywać się na platformie MS TEAMS

<https://teams.microsoft.com/meet/392625178853875?p=Hh0mxiHkY8jRghKBmt>

Uczestnicy zdobywają informacje poprzez wykłady i prezentacje, a następnie wykorzystują je w praktyce podczas warsztatów i ćwiczeń w ramach każdego modułu szkolenia, gdzie ten zapis został zastosowany.

Metodyka:

- warsztaty praktyczne,

- ćwiczenia indywidualne i zespołowe,
- analiza przypadków (case study)

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 9

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Moduł 1: Rozróżnianie technik sprzedaży i etapów procesu sprzedażowego	Bozhena Kuzminska	11-05-2026	17:00	18:30	01:30
2 z 9 Przerwa	Bozhena Kuzminska	11-05-2026	18:30	18:45	00:15
3 z 9 Moduł 1: Rozróżnianie technik sprzedaży i etapów procesu sprzedażowego	Bozhena Kuzminska	11-05-2026	18:45	20:00	01:15
4 z 9 Moduł 2: Organizacja prezentacji produktów i działań sprzedażowych	Bozhena Kuzminska	12-05-2026	17:00	18:30	01:30
5 z 9 Przerwa	Bozhena Kuzminska	12-05-2026	18:30	18:45	00:15
6 z 9 Moduł 2: Organizacja prezentacji produktów i działań sprzedażowych	Bozhena Kuzminska	12-05-2026	18:45	20:00	01:15
7 z 9 Moduł 3: Budowanie relacji z klientem i obsługa klienta	Bozhena Kuzminska	13-05-2026	17:00	18:30	01:30
8 z 9 Moduł 3: Budowanie relacji z klientem i obsługa klienta	Bozhena Kuzminska	13-05-2026	18:45	19:15	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 9 Walidacja efektów uczenia się – egzamin końcowy (test + rozmowa ustna)	-	13-05-2026	19:15	20:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	800,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	66,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	66,67 PLN
W tym koszt walidacji brutto	200,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	200,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	250,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	250,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Bozhena Kuzminska

Bozhena Kuzminska posiada ponad 10 lat doświadczenia w marketingu i sprzedaży oraz prowadzeniu szkoleń praktycznych dla dorosłych. Specjalizuje się w efektywnej sprzedaży, budowaniu relacji z klientem oraz wykorzystywaniu nowoczesnych narzędzi cyfrowych w codziennej pracy handlowca.

Prowadziła ponad 800 godzin szkoleń oraz 120 godzin indywidualnych konsultacji rozwojowych i

doradztwa edukacyjnego, w których uczestnicy zdobywali praktyczne umiejętności w zakresie komunikacji z klientem, obsługi zamówień, prezentacji oferty oraz zamykania sprzedaży. Jej zajęcia łączą teorię z ćwiczeniami i scenariuszami sprzedażowymi, dzięki czemu uczestnicy kursu „Przedstawiciel handlowy z elementami sprzedaży i obsługą klienta” zyskują realne kompetencje gotowe do zastosowania w pracy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania własne, skrypty szkoleniowe, prezentacje.

Warunki techniczne

Warunki techniczne

Do udziału w szkoleniu wymagany jest dostęp do urządzenia (komputer, laptop, tablet lub smartfon) z dostępem do Internetu oraz aktualną przeglądarką internetową.

Minimalne wymagania systemowe:

- iOS: iOS 11 lub nowszy
- Android: Android 5.0 lub nowszy
- Windows: Windows 10 lub nowszy
- macOS: macOS 10.13 lub nowszy

Przeglądarka internetowa:

- aktualna wersja: Chrome, Edge, Firefox lub Safari
- *(Internet Explorer 11 nie jest rekomendowany)*

Połączenie internetowe:

Wymagane jest stabilne połączenie internetowe (przewodowe lub bezprzewodowe: 3G, 4G, LTE), o minimalnych parametrach:

- dla jakości HD 720p: min. 1,5 Mb/s (wysyłanie i odbieranie)
- dla jakości Full HD 1080p: min. 3 Mb/s (wysyłanie i odbieranie)

Platforma szkoleniowa:

Szkolenie realizowane będzie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem platformy:

- MS Teams lub
- Google Meet

Dostęp do szkolenia:

Link do szkolenia zostanie przekazany uczestnikom najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem usługi oraz udostępniony w karcie usługi.

Link będzie aktywny w dniach i godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia.

Połączenie internetowe: wymagane jest połączenie internetowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G, 4G, LTE) o następujących parametrach:

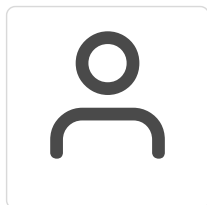
Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi.

Uczestnik powinien posiadać włączoną kamerę i mikrofon umożliwiające aktywny udział w zajęciach.

Zajęcia zdalne w czasie rzeczywistym odbędą się na platformie Teams

<https://teams.microsoft.com/meet/392625178853875?p=Hh0mxiHkY8jRghKBmt>

Kontakt



BOZHENA KUZMINSKA

E-mail bozhenpk@gmail.com

Telefon (+48) 780 516 127