



Sprzedaż, która działa – strategie i narzędzia

Numer usługi 2026/04/08/163474/3469859

1 100,00 PLN brutto
1 100,00 PLN netto
137,50 PLN brutto/h
137,50 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Akademia Nauki

EWELINA

ZALEWSKA

★★★★☆ 4,5 / 5

162 oceny

📍 Toruń

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 08:00 h

📅 26.09.2026 do 26.09.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój
Grupa docelowa usługi	Sprzedawcy, przedstawiciele handlowi, pracownicy sklepów, biur obsługi, call center, punktów usługowych, recepcji, rejestracji, gastronomii, urzędnicy obsługujący klientów
Minimalna liczba uczestników	15
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	25-09-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma charakter edukacyjny, szkolenie prowadzi do rozwoju kompetencji w zakresie poszerzania i usystematyzowania wiedzy na temat profesjonalnej sprzedaży i obsługi klienta. Przygotowuje do samodzielnej pracy w zakresie pozyskiwania klienta, rozpoznawania jego potrzeb oraz uzyskania jak najwyższej skuteczności w sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Efektywnie przeprowadza spotkanie z klientem	Prowadzi rozmowę z klientem, tak aby rozpoznać jego potrzeby, dobrać ofertę do różnych potrzeb klientów na podstawie przykładów.	Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Skutecznie obchodzi zastrzeżenia klienta - prowadzi rozmowę uprzejmie i asertywnie	Rozwiązuje test asertywności - uświadamia sobie swoje mocnych i słabych strony.	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
	Przykładowe rozmowy i sytuacje problematyczne.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Używa języka korzyści, skutecznie sprzedaje usługę/towar, budując pozycję firmy oraz swoją, w roli perfekcyjnego doradcy	Uczestnik zna zasady pozytywnej komunikacji oraz respektuje politykę firmy.	Debata swobodna
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozpoznaje sytuacje trudne emocjonalnie i przeprowadza regulację emocji, aby nie doprowadzić do konfliktu z klientem.	Debata swobodna
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wywiad swobodny	

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 trwa 1 dzień - 8 godzin dydaktycznych. Przerwy nie są wliczane w czas trwania szkolenia. Szkolenia prowadzone są w formie warsztatów, przy wykorzystaniu aktywnych metod nauczania, takich jak: gry symulacyjne, odgrywanie ról, analizy przypadków, dyskusje, itp. Taka forma pozwala uczestnikom na zdobycie praktycznych umiejętności zawodowych, które będą potrafili zastosować w swojej codziennej pracy.

1. Rola obsługi klienta w kształtowaniu wizerunku firmy.
2. Zastrzeżenia.
3. Cechy ułatwiające i utrudniające pracę z klientem.
4. Zasady skutecznej komunikacji w kontaktach z klientami.
5. Umiejętność zachowania się w sytuacjach konfliktowych.
6. Zasady obsługi klienta - elementy savoir-vivre'u.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 5

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Sztuka zadawania pytań – jak odkrywać potrzeby klienta, zanim on je wypowie	Krzysztof Florczak	26-09-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 5 Trudny klient nie istnieje – jak rozbrajać emocje i budować relację w sytuacjach stresowych	Krzysztof Florczak	26-09-2026	09:45	11:15	01:30
3 z 5 Nie sprzedawaj, tylko rozwiązuj problemy – sprzedaż konsultacyjna w praktyce	Krzysztof Florczak	26-09-2026	11:30	13:00	01:30
4 z 5 Customer Experience na co dzień – jak tworzyć atmosferę, do której klient chce wracać	Krzysztof Florczak	26-09-2026	13:15	14:00	00:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 5 Walidacja	-	26-09-2026	14:00	14:45	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 100,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	137,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	137,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krzysztof Florczak

Skuteczny lider i trener, ukierunkowany na rozwój, ambitnie realizujący strategię, cele i zadania. Absolwent Wyższej Szkoły Cła i Logistyki w Warszawie, kierunku Stosunki międzynarodowe - Logistyka międzynarodowa. Doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dostosowane do poziomu i potrzeb kursanta:

- pliki dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie

Informacje dodatkowe

Wymagany minimalny próg frekwencji Uczestnika uprawniający do uznania Usługi za zakończoną wynosi 80%. Dopuszczenie Uczestnika do walidacji uzależnione jest od spełnienia minimalnego progu frekwencji.

Adres

ul. Bolesława Chrobrego 97

87-100 Toruń

woj. kujawsko-pomorskie

Techniczni - sala konferencyjna

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



EWELINA ZALEWSKA

E-mail sekretariat@torunakn.pl

Telefon (+48) 726 775 767