



Centrum
Technologii
Edukacyjnych
"INTJO" Spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością

★★★★★ 4,5 / 5

256 ocen

Profesjonalna sprzedaż i obsługa klienta

Numer usługi 2026/04/09/53003/3474744

📍 Słodków

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 50:00 h

📅 26.10.2026 do 23.11.2026

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone zarówno dla osób z doświadczeniem sprzedażowym, jak i dla specjalistów merytorycznych, którzy chcą wzmocnić kompetencje w zakresie sprzedaży doradczej, budowania zaufania oraz profesjonalnej obsługi klienta. Program będzie szczególnie wartościowy dla zespołów, które chcą uporządkować standardy pracy, poprawić przepływ informacji między obszarem sprzedaży, obsługi oraz zwiększyć skuteczność działań przy jednoczesnym zachowaniu etycznego i relacyjnego charakteru współpracy z klientem.

Szkolenie dedykowane jest osobom, które chcą rozwijać umiejętność pracy zespołowej, wzmocniać jakość doświadczenia klienta, podnosić skuteczność sprzedaży produktów i usług oraz budować nowoczesny, profesjonalny wizerunek organizacji jako miejsca spójnego, eksperckiego i nastawionego na długofalowe relacje z klientami.

Minimalna liczba uczestników

7

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

23-10-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

50

Cel edukacyjny

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje elementy spójnego standardu obsługi klienta i współpracy zespołowej.	wymienia min. 5 elementów profesjonalnego standardu obsługi klienta, opisuje etapy procesu sprzedaży doradczej, wskazuje zależności między komunikacją wewnętrzną a doświadczeniem klienta, rozróżnia sprzedaż transakcyjną od sprzedaży relacyjnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje potrzeby klienta i dobiera adekwatne rozwiązania sprzedażowe. Uczestnik stosuje zasady efektywnej komunikacji w zespole i w kontakcie z klientem.	Identyfikuje potrzeby klienta na podstawie opisu sytuacji, formułuje pytania pogłębiające diagnozę potrzeb, proponuje rozwiązanie dopasowane do wskazanych oczekiwań, uzasadnia swoją rekomendację. stosuje komunikaty jasne i precyzyjne, wykorzystuje techniki aktywnego słuchania, udziela konstruktywnej informacji zwrotnej, reaguje adekwatnie na trudne sytuacje komunikacyjne.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik współtworzy i wdraża wspólny standard obsługi klienta w organizacji.	współtworzy propozycję standardu (np. checklistę działań), wskazuje obszary wymagające uspołnienia w pracy zespołu, proponuje rozwiązania usprawniające współpracę między działami, określa własną rolę i odpowiedzialność w procesie obsługi klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

1. Analiza transakcyjna Erica Berne (4h)
2. Model Alberta Mehrabiana o mowie ciała w dysonansie emocjonalnym (4h)
3. Skuteczna komunikacja pisemna - np.: mail'e, sms'y, (4h)
4. instrukcje, ogłoszenia (4h)
5. Zachowanie asertywne i komunikat asertywny FUKO (4h)
6. Sztuka perswazji i wywierania wpływu – Przywództwo/ Autorytet/ Charyzma (4 h)
7. Model kwadratu komunikacyjnego według Friedemanna Schulza von Thuna (2 h)

8. Właściwe skomunikowanie się z każdą osobą na świecie za pomocą modelu DISC ((DISA) D3 [TEAMS (test psychometryczny MeredithaBelbina) (2h)
9. Zarządzanie stresem i kontrolowanie emocji w BOK (Biurze Obsługi Klienta) - Samoregulacja i przepracowywanie stresu wg modelu Paula D. Macleana (7 h)
10. NVC w obsłudze klienta w praktyce, czyli Nonviolent Communication, po polsku Porozumienie bez Przemocy (PBP), dr Marshalla Bertrama Rosenberga (7h)
11. Zajęcia praktyczne (7h)
- 12.Walidacja (1h)

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	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów przed rozpoczęciem zajęć i w trakcie szkolenia. Materiały są bezpośrednio związane z treścią usługi i obejmują:

Skrypt szkoleniowy zawierający streszczenie treści wszystkich modułów, definicje kluczowych pojęć oraz wskazówki praktyczne do wdrożenia .

Linki do wybranych zasobów online.

Każdy uczestnik otrzyma również zaświadczenie potwierdzające ukończenie szkolenia.

Informacje dodatkowe

Podczas zajęć wykorzystywane będą różnorodne formy pracy sprzyjające aktywnemu udziałowi uczestników:

Warsztaty problemowe – opracowywanie w małych grupach rozwiązań konkretnych sytuacji

Studia przypadków (case study) – analiza realnych zdarzeń , dyskusja nad możliwymi strategiami działań.

Burza mózgów – wspólne generowanie pomysłów

Symulacje decyzyjne (role-play) – odgrywanie scenariuszy

Dyskusja moderowana – wymiana doświadczeń i opinii z aktywnym udziałem trenera.

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych 1h=45min

Adres

Słodków 61

62-700 Słodków

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



MARIUSZ SEŃKO

E-mail mariusz.senko@intjo.pl

Telefon (+48) 632 227 674