



## Szkolenie: Systemy CRM w zarządzaniu procesem sprzedaży.

Numer usługi 2026/04/10/12176/3478161

3 400,00 PLN brutto

3 400,00 PLN netto

212,50 PLN brutto/h

212,50 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

ŁĘTOWSKI  
CONSULTING

Szkolenia,

Doradztwo, Rozwój

Mateusz Łętowski

★★★★★ 4,8 / 5

1 558 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 27.06.2026 do 28.06.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Szkolenie skierowane jest do:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>osób zainteresowanych rozwojem kompetencji w zakresie wykorzystania systemów CRM w organizacji pracy i procesach sprzedażowych</li><li>osób pracujących lub planujących pracę w środowisku biurowym, handlowym lub administracyjnym</li><li>osób chcących podnieść swoje kompetencje cyfrowe i organizacyjne</li><li>przedsiębiorców oraz osób prowadzących działalność gospodarczą</li><li>wszystkich osób chcących zdobyć praktyczne umiejętności pracy z systemami CRM</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	18-06-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wykorzystania systemów CRM w zarządzaniu procesem sprzedaży, w tym do planowania działań handlowych, monitorowania postępów sprzedaży, analizy danych oraz optymalizacji działań sprzedażowych. Uczestnik po szkoleniu potrafi zarządzać lejkiem sprzedaży, analizować wyniki sprzedażowe, wykorzystywać funkcje systemów CRM do organizacji pracy oraz wspierać proces podejmowania decyzji sprzedażowych.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wyjaśnia rolę systemów CRM w zarządzaniu procesem sprzedaży.	Uczestnik opisuje funkcje CRM oraz ich znaczenie w organizacji procesu sprzedaży.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zarządza procesem sprzedaży w systemie CRM.	Uczestnik tworzy i konfiguruje pipeline sprzedaży oraz przypisuje etapy sprzedaży.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik analizuje lejek sprzedaży.	Uczestnik identyfikuje etapy sprzedaży oraz analizuje konwersję pomiędzy etapami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik planuje i monitoruje działania handlowe w CRM.	Uczestnik tworzy zadania, harmonogramy oraz monitoruje realizację działań	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje dane klientów w procesie sprzedaży.	Uczestnik segmentuje klientów oraz wykorzystuje dane do planowania działań.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje automatyzację procesów sprzedażowych w CRM.	Uczestnik konfiguruje podstawowe workflow i automatyzacje działań.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik analizuje wyniki sprzedaży na podstawie raportów CRM.	Uczestnik generuje raport i interpretuje podstawowe wskaźniki sprzedaży.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik współpracuje w zespole przy wykorzystaniu CRM.	Uczestnik przypisuje zadania i zarządza dostępem do danych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje dobre praktyki zarządzania danymi i procesem sprzedaży.	Uczestnik wskazuje zasady poprawnego prowadzenia danych i procesu sprzedaży.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

## 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**

### **1. CRM jako narzędzie zarządzania sprzedażą**

- rola CRM w organizacji sprzedaży
- funkcje systemów CRM
- struktura procesu sprzedaży
- wskaźniki efektywności (KPI)

### **2. Pipeline i zarządzanie lejkiem sprzedaży**

- budowa pipeline sprzedażowego
- etapy procesu sprzedaży
- zarządzanie szansami sprzedażowymi
- analiza konwersji
- identyfikacja wąskich gardeł

#### **Ćwiczenia:**

- tworzenie pipeline
- analiza lejka

### **3. Zarządzanie działaniami handlowymi**

- planowanie działań sprzedażowych
- harmonogram kontaktów
- kontrola realizacji zadań
- zarządzanie aktywnościami handlowymi

#### **Ćwiczenia:**

- planowanie działań w CRM

### **4. Zaawansowana praca na danych klientów**

- segmentacja klientów
- filtrowanie i wyszukiwanie danych
- analiza bazy klientów
- jakość danych i ich utrzymanie

#### **Ćwiczenia:**

- segmentacja klientów

## 5. Automatyzacja procesów sprzedażowych

- workflow sprzedażowy
- automatyczne przypomnienia
- automatyzacja działań handlowych
- optymalizacja procesów

### Ćwiczenia:

- konfiguracja automatyzacji

## 6. Raportowanie i analiza sprzedaży

- raporty CRM
- analiza wyników sprzedaży
- podstawowe wskaźniki sprzedaży

## 7. Współpraca zespołowa i dobre praktyki

- zarządzanie zespołem w CRM
- przypisywanie klientów i zadań
- kontrola procesu sprzedaży
- dobre praktyki pracy w CRM

### WALIDACJA

- test wiedzy
- zadania praktyczne w systemie CRM
- ocena poprawności wykonania zadań

Walidacja w dniu 28.06.2026 w godzinach 14:30-16:00.

ROZDZIELNOŚĆ OSOBOWA WALIDACJI: Rozdzielność szkolenia od walidacji - rozdzielność osobowa. Osoba szkoląca nie ocenia wiedzy i umiejętności swoich kursantów w zakresie, w którym nauczała. Kończącą walidację prowadzi odrębna osoba.

Szkolenie prowadzone w godzinach zegarowych, w formie zajęć teoretycznych i praktycznych, tzn. Szkolenie w formie zajęć teoretyczno-praktycznych łączy przekazywanie wiedzy teoretycznej z praktycznym jej zastosowaniem.

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.

Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.

Wynik walidacji przekazywany jest uczestnikowi w dniu jej przeprowadzenia, tj. w ostatnim dniu realizacji usługi. Certyfikat potwierdzający uzyskanie kompetencji wystawiany i nadawany jest w terminie do 3 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia. Łączny przewidywany czas doręczenia certyfikatu uczestnikowi wynosi od 4 do 7 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia, przy czym termin doręczenia uzależniony jest od czasu realizacji usługi przez operatora pocztowego.

Podczas szkolenia przeprowadzone zostaną pre-testy oraz post-testy wiedzy, egzamin końcowy.

Szkolenie odbędzie się poprzez platformę MS Teams.

W ramach szkolenia jest 16 godzin zegarowych, na co składa się:

- 7,5 godzin zajęć teoretycznych
- 5 godzin zajęć praktycznych
- 2 godziny przerw
- 1,5 godziny walidacja.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>1 z 18</b> CRM jako narzędzie zarządzania sprzedażą - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu. Pre-test</p>	Anna Malinowska	27-06-2026	08:00	09:00	01:00
<p><b>2 z 18</b> Pipeline i zarządzanie lejkiem sprzedaży - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Malinowska	27-06-2026	09:00	09:45	00:45
<p><b>3 z 18</b> Przerwa</p>	Anna Malinowska	27-06-2026	09:45	10:00	00:15
<p><b>4 z 18</b> Pipeline i zarządzanie lejkiem sprzedaży - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Malinowska	27-06-2026	10:00	12:00	02:00
<p><b>5 z 18</b> Przerwa</p>	Anna Malinowska	27-06-2026	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>6 z 18</b></p> <p>Zarządzanie działaniami handlowymi - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu</p>	Anna Malinowska	27-06-2026	12:30	13:30	01:00
<p><b>7 z 18</b></p> <p>Zarządzanie działaniami handlowymi - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Malinowska	27-06-2026	13:30	14:30	01:00
<p><b>8 z 18</b> Przerwa</p>	Anna Malinowska	27-06-2026	14:30	14:45	00:15
<p><b>9 z 18</b></p> <p>Zaawansowana praca na danych klientów - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Malinowska	27-06-2026	14:45	16:00	01:15
<p><b>10 z 18</b></p> <p>Zaawansowana praca na danych klientów - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Malinowska	28-06-2026	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>11 z 18</b> Automatyzacja procesów sprzedażowych - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu</p>	Anna Malinowska	28-06-2026	09:00	10:15	01:15
<p><b>12 z 18</b> Przerwa</p>	Anna Malinowska	28-06-2026	10:15	10:30	00:15
<p><b>13 z 18</b> Automatyzacja procesów sprzedażowych - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Malinowska	28-06-2026	10:30	11:30	01:00
<p><b>14 z 18</b> Raportowanie i analiza sprzedaży - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Malinowska	28-06-2026	11:30	12:45	01:15
<p><b>15 z 18</b> Przerwa</p>	Anna Malinowska	28-06-2026	12:45	13:15	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>16 z 18</b> Współpraca zespołowa i dobre praktyki - - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu. Post-test.	Anna Malinowska	28-06-2026	13:15	14:15	01:00
<b>17 z 18</b> Przerwa	Anna Malinowska	28-06-2026	14:15	14:30	00:15
<b>18 z 18</b> Walidacja (14:30 - 15:30 Obserwacja w warunkach symulowanych, 15:30-16:00 test z wynikiem generowanym automatycznie)	-	28-06-2026	14:30	16:00	01:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	3 400,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	3 400,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	212,50 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	212,50 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Anna Malinowska

Profesjonalistka z ponad 20-letnim doświadczeniem w zarządzaniu jakością, projektami, ryzykiem i kryzysem na poziomie korporacyjnym. Absolwentka Politechniki Śląskiej w Gliwicach, specjalizująca się w zarządzaniu jakością i technologią. Przez lata zarządzała globalnymi projektami wartymi miliony euro, kierując międzynarodowymi zespołami. Od 5 lat aktywnie prowadzi szkolenia. Jej pasją jest coaching, mentoring oraz szkolenia, które prowadzi w dynamiczny i praktyczny sposób, stawiając na realne sytuacje, rzeczywiste dane i interakcję. Od ponad 5 lat wdraża w ramach prowadzonych szkoleń tematykę zrównoważonego rozwoju oraz optymalizacji ekologicznej w przedsiębiorstwach. Specjalizuje się w zarządzaniu zmianą, ryzykiem, kryzysem, rozwiązywaniu problemów, komunikacji, przywództwie oraz w prowadzeniu procesów sprzedaży i obsługi klientów/kontrahentów. Przeprowadziła ponad 15 szkoleń z tematyki szkolenia, w których uczestniczyło ponad 100 osób. W pracy trenerskiej łączy wiedzę ekspercką z doświadczeniem praktycznym, wykorzystując metodę „on the job training” oraz analizę case study. Wierzy, że prawdziwy sukces opiera się na ludziach, ich wartościach i wzajemnym wsparciu. Dodatkowo aktywnie promuje zrównoważony rozwój i wprowadza zielone kompetencje do swoich szkoleń.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania trenera, prezentacja, karty pracy.

### Informacje dodatkowe

Stawka „zw” – „§ 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień” - usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych oraz świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związane;

## Warunki techniczne

**iOS:** iOS 11

**Windows:** Windows 10 kompilacja 14393

**Android:** Android OS 5.0

**Funkcje sieci Web.** Najnowsza wersja przeglądarki Safari, Internet Explorer 11, Chrome, Edge lub Firefox

**Komputer Mac:** MacOS 10.13

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

- dla transmisji wideo w jakości HD 720p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 1.5Mbps/1.5Mbps (wysyłanie/odbieranie).
- dla transmisji wideo w jakości FullHD 1080p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 3Mbps/3Mbps (wysyłanie/odbieranie).

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

Szkolenie odbędzie się poprzez platformę MS Teams.

Link do szkolenia będzie dodany do karty 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia.

# Kontakt



**Dawid Ciupek**

**E-mail** [dawidciupek@letowskiconsulting.pl](mailto:dawidciupek@letowskiconsulting.pl)

**Telefon** (+48) 784 065 941