



Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca

Numer usługi 2026/05/04/7392/3534447

400,00 PLN brutto
400,00 PLN netto
21,05 PLN brutto/h
21,05 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Zakład

Doskonalenia

Zawodowego

★★★★★ 4,7 / 5

5 137 ocen

📍 Kalisz

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 19:00 h

📅 02.09.2026 do 05.09.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Kurs przeznaczony jest dla osób zainteresowanych zdobyciem nowej wiedzy oraz umiejętności z zakresu wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	01-09-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	19
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

Przygotowanie do wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym oraz wykorzystania technik komunikacji w celu identyfikacji potrzeb klienta, prezentowania oferty zgodnej z oczekiwaniami klienta oraz finalizacji transakcji sprzedażowej.

Szkolenie przygotowuje uczestników do przystąpienia do egzaminu KCA w zawodzie sprzedawca.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nawiązuje kontakt z klientem	wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta	Test teoretyczny
	wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami	Test teoretyczny
	omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem	Test teoretyczny
	przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej	Test teoretyczny
Identyfikuje potrzeby klienta	tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania	Test teoretyczny
	formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta	dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty	Test teoretyczny
	uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	<p>omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta</p> <p>wymienia powody poszerzenia sprzedaży</p> <p>formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p> <p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
Finalizuje transakcje sprzedażową	omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży	Test teoretyczny
	informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Prowadzi obsługę posprzedażową	omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji	Test teoretyczny
	<p>wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu)</p> <p>realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług</p> <p>Eksponuje towary i materiały promocyjne</p>	<p>wyjaśnia znaczenie monitorowania ilości i jakości towarów dla procesu sprzedaży i zaopatrzenia</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>wymienia kryteria oceny jakości towarów (np. stan opakowań, data ważności, wygląd, kompletność, odpowiednie warunki przechowywania)</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>wymienia etapy procesu zaopatrzenia zgodnie z procedurą organizacji</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>omawia zasady przechowywania i rozmieszczania towarów w magazynie i sali sprzedaży</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>wymienia zasady ekspozycji towarów, w tym ekspozycji ceny</p> <p>uzasadnia potrzebę dbałości o czystość sali sprzedażowej i estetyczny wygląd ekspozycji</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
	<p>omawia zasady ekspozycji materiałów promocyjnych</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową</p>	<p>opisuje sposoby dokumentowania stanu magazynu, otrzymanych dostaw oraz uzyskiwanych utargów zgodnie z wytycznymi organizacji oraz przepisami prawa</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>wyjaśnia znaczenie raportowania sprzedaży (raporty dobowe, miesięczne, konwersja, średnia wartość paragonu, liczba odwiedzających)</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>omawia zastosowanie urządzeń technicznych dostępnych na stanowisku pracy (kasa fiskalna, komputer wraz z oprogramowaniem, terminal, systemy zabezpieczeń i inne stosowane w punkcie sprzedaży)</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>wymienia przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności finansowej, zasad bhp i przechowywania danych osobowych</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Kwalifikacje	Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca
Kod kwalifikacji zarejestrowanej w ZRK	12639
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	Krajowe Centrum Akredytacji
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Krajowe Centrum Akredytacji

Program

1. Obsługa klienta w punkcie handlowym - 9 godz.
2. Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży - 9 godz.
3. Egzamin KCA - 1 godz.

Warunki organizacyjne: Szkolenie prowadzone jest w 1 grupie szkoleniowej

Usługa szkoleniowa realizowana jest w godzinach dydaktycznych. Na każdy dzień zajęć dydaktycznych przewidziano przerwy w łącznym wymiarze 15-minut.

Egzamin przeprowadzany jest przez podmiot zewnętrzny i jest realizowany w godzinach zegarowych.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 5

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Obsługa klienta - teoria	Anna Szafran	02-09-2026	16:00	20:00	04:00
2 z 5 Obsługa klienta - teoria	Anna Szafran	03-09-2026	16:00	18:30	02:30
3 z 5 Obsługa klienta - teoria	Monika Kubiak	04-09-2026	16:00	19:15	03:15
4 z 5 Obsługa klienta - teoria	Monika Kubiak	05-09-2026	08:00	12:45	04:45
5 z 5 Egzamin KCA	-	05-09-2026	12:45	13:45	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	400,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	21,05 PLN
Koszt osobogodziny netto	21,05 PLN
W tym koszt walidacji brutto	100,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	100,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	50,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	50,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



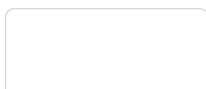
1 z 3

Anna Szafran

Wykształcenie:

- Wielkopolska Wyższa Szkoła Społeczno - Ekonomiczna w Środzie Wlkp. - studia podyplomowe na kierunku Resocjalizacja z socjoterapią
 - Akademia Ekonomiczna w Poznaniu - studia podyplomowe na kierunku Organizacja i zarządzanie w administracji publicznej
 - Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno - Menadżerska MILLENIUM - studia podyplomowe na kierunku Doradztwa zawodowego
 - Wielkopolska Wyższa Szkoła Humanistyczna w Jarocinie - Studia wyższe zawodowe na kierunku Administracji w w zakresie administracji publicznej
- Wieloletnie doświadczenie na stanowisku doradcy zawodowego, specjalisty ds. szkoleń
Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń m.in. z zakresu prawa pracy, organizacji i zarządzania, komunikacji interpersonalnej, pracy z klientem, autoprezentacji, zarządzania czasie i organizacji pracy własnej, etyki w biznesie.

Wykładowca kursów od 2010r.



2 z 3



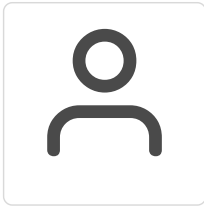
Monika Kubiak

Wykształcenie:

- Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu studia podyplomowe: psychologiczne doradztwo zawodowe i personalne
- Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno – Menedżerska - studia podyplomowe w zakresie przedsiębiorczość i wiedza o społeczeństwie

Doświadczenie:

- Doradca zawodowy w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej
- Doświadczenie na stanowisku nauczyciela historii, wiedzy o społeczeństwie i doradztwa zawodowego.
- Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu przedsiębiorczości, pracy biurowej, finansów
- Doświadczenie na stanowisku kierownika działu kadr
- Wykładowca od 6 lat



3 z 3

Monika Walendowska

Wykształcenie wyższe magisterskie: Akademia Ekonomiczna w Poznaniu -

Zarządzanie i Marketing w zakresie finansów i rachunkowości przedsiębiorstw.

Studia podyplomowe: Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno – Menedżerska "Milenium" - kwalifikacji nauczyciela teoretycznych przedmiotów zawodowych

Nauczyciel dyplomowany, teoretyczne i praktyczne przedmioty zawodowe, egzaminator OKE

Bardzo dobra znajomość środowiska MS Windows, pakietu MS Office, systemu finansowo-księgowego InSERT GT i programu Płatnik.

Od 2008 roku nauczyciel przedmiotów ekonomicznych.

Egzaminator OKE w zawodach technik rachunkowości i technik ekonomista.

Doświadczenia jako wykładowca 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały drukowane

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna zwolnienia z VAT: Art. 43 ust. 1 pkt. 26 litera a, pkt 29 ustawy od towarów i usług.

Adres

ul. Skalmierzycka 2A

62-800 Kalisz

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Liubawa Anapryjenko

E-mail liubawa.anapryjenko@zdz.kalisz.pl

Telefon (+48) 662 318 947