



## SZKOLENIE - DOSKONALNIE TECHNIK KOMUNIKACJI ORAZ SPRZEDAŻY PODCZAS PRACY Z KLIENTEM W BRANŻY PRAWNO-FINANSOWEJ

Numer usługi 2026/05/13/218646/3556312

2 952,00 PLN brutto  
2 400,00 PLN netto  
123,00 PLN brutto/h  
100,00 PLN netto/h  
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

MK EVOLUTION  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

- Ustługa szkoleniowa
- zdalna w czasie rzeczywistym
- Zajęcia grupowe
- 24:00 h
- 22.06.2026 do 24.06.2026

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

### Grupa docelowa usługi

### Grupa docelowa szkolenia:

- pracownicy działów administracji
- handlowcy,
- koordynatorzy oraz menadżerowie,
- doradcy klienta,
- konsultanci sprzedaży,
- przedstawiciele handlowi,
- pracownicy biur obsługi klienta,
- właściciele działalności gospodarczych,
- osoby prowadzące sprzedaż bezpośrednią,
- osoby odpowiedzialne za kontakt z klientem indywidualnym,
- osoby chcące podnieść kompetencje sprzedażowe i komunikacyjne,
- osoby planujące rozpoczęcie pracy w obszarze sprzedaży i obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

21-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestnika do samodzielnego prowadzenia skutecznej sprzedaży oraz profesjonalnej obsługi klienta indywidualnego poprzez rozwój umiejętności komunikacyjnych, rozpoznawania potrzeb klienta oraz radzenia sobie z emocjami. Po zakończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił zastosować techniki komunikacji oraz sprzedaży w codziennej pracy zawodowej.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik opisuje zasady efektywnej komunikacji	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia kroki i klucze do efektywnej komunikacji</li><li>- przygotowuje procesy i struktury komunikacyjne</li><li>- rozróżnia formy przekazu</li></ul>	Test teoretyczny
Uczestnik przygotowuje zasady i charakterystykę postawy asertywnej w pracy	<ul style="list-style-type: none"><li>- charakteryzuje zasady i postawę bycia asertywnym i jak to wykorzystać w pracy online</li><li>- omawia metody i etapy wyznaczania granic</li></ul>	Test teoretyczny
Uczestnik wykorzystuje techniki redukcji stresu	<ul style="list-style-type: none"><li>- rozróżnia sytuacje stresogenne</li><li>- definiuje techniki oddechowe i systemy redukcji napięcia</li></ul>	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje oczekiwania i aspiracje wykorzystując systemy reprezentacji	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia systemy reprezentacji i czym są</li><li>- przygotowuje różne formy i sposoby komunikacji</li></ul>	Test teoretyczny
Uczestnik wprowadza odpowiednie podejście do profesjonalnej obsługi	<ul style="list-style-type: none"><li>- stosuje autodiagnozę</li><li>- wykorzystuje w trójkąt satysfakcji</li><li>- rozróżnia emocje i skąd się biorą</li></ul>	Test teoretyczny
Uczestnik adaptuje systemy metaprogramów w komunikacji	<ul style="list-style-type: none"><li>- omawia czym są metaprogramy</li><li>- przygotowuje formy przekazu i dotarcie poprzez social media z wykorzystaniem metaprogramów</li></ul>	Test teoretyczny
Uczestnik wykorzystuje zasady kreatywnego myślenia i rozwiązywania problemów	<ul style="list-style-type: none"><li>- stosują synektykę Gordona</li><li>- przygotowuje różne kreatywne możliwości jak teoria Anny Craft</li></ul>	Test teoretyczny
Uczestnik przygotowuje dokładnie plan i schemat obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none"><li>- uwzględnia dane rynkowe i liczby</li><li>- rozróżnia co ma wpływ na to, że klient zostaje z firmą albo z niej odchodzi</li></ul>	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik ocenia efektywność i wpływ komunikacji pozawerbalnej i werbalnej na efektywność pracy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uwzględnia zasady efektywnego słuchania</li> <li>- stosuje wytyczne kół Mehrabiana</li> <li>- wykorzystuje komunikację pozawerbalną w pracy</li> </ul>	Test teoretyczny

# 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

## MODUŁ I – PODSTAWY DOBREJ KOMUNIKACJI Z KLIENTEM (7h)

### 1. Zasady efektywnej komunikacji w negocjacjach.

- 9 kroków efektywnej komunikacji.
- Komplementy w komunikacji.

### 1. Techniki motywacji i bycia asertywnym.

- Jak budować postawę asertywną w social mediach?
- Emocje a motywacja.
- Wyznaczanie granic w pracy online.
- Techniki negocjacyjne a presja.

### 1. Autoidentyfikacja

- Podejście, a przekaz w social mediach.
- Zasady moralności komunikacyjnej.

### 1. Efektywne słuchanie.

- Uczy się postawy w słuchaniu.

- Parafraza jako narzędzie w efektywnym słuchaniu.

## MODUŁ II – CZYNNIKI UZALEŻNIAJĄCE EFEKT KOMUNIKACJI I SPRZEDAŻY (7h)

### 1. Kreatywne podejście do stresu.

- Czym jest strach i stres i skąd się w nas bierz?
- Jak sobie z nim radzić w środowisku zawodowym?

### 1. Koła Mehrabiana.

- Co ma największy wpływ na budowanie treści cyfrowej?
- CO/JAK/DLACZEGO? A mowa ciała.

### 1. Systemy reprezentacji w komunikacji

- Jak zrozumieć siebie?
- Dlaczego niektórzy nas nie rozumieją?

### 1. Kreatywne podejście do rozwiązywania problemów.

- Czym jest synektyka Gordona?
- Abstrahowanie.
- Technika przez małe „t” Anny Craft.

## MODUŁ III – PRACA Z KLIENTEM I JEGO OBSŁUGA (7h)

### 1. Komunikacja werbalna a pozawerbalna?

- Czym jest komunikacja pozawerbalna?
- Gesty i postawy w mowie ciała.

### 1. Obsługa klienta.

- Co jest ważne w obsłudze klienta?
- Dane w liczbach.

### 1. Trudne sytuacje i klient.

- Kim jestem?
- Jak trafić do szerszego grona odbiorców z użycie cyfrowych technologii?

### 1. Walidacja efektów uczenia się - egzamin

- Test teoretyczny.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 10

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 MODUŁ I – PODSTAWY DOBREJ KOMUNIKACJI Z KLIENTEM (7h)	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	22-06-2026	08:00	12:00	04:00
2 z 10 -	Przerwa	-	22-06-2026	12:00	13:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 10</b> MODUŁ I -PODSTAWY DOBREJ KOMUNIKACJI Z KLIENTEM (7h) - ciąg dalszy	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	22-06-2026	13:00	16:00	03:00
<b>4 z 10</b> MODUŁ II – CZYNNIKI UZALEŻNIAJĄCE EFEKT KOMUNIKACJI I SPRZEDAŻY (7h)	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	23-06-2026	08:00	12:00	04:00
<b>5 z 10</b> -	Przerwa	-	23-06-2026	12:00	13:00	01:00
<b>6 z 10</b> MODUŁ II – CZYNNIKI UZALEŻNIAJĄCE EFEKT KOMUNIKACJI I SPRZEDAŻY (7h) - ciąg dalszy	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	23-06-2026	13:00	16:00	03:00
<b>7 z 10</b> MODUŁ III – PRACA Z KLIENTEM I JEGO OBSŁUGA (6h)	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	24-06-2026	08:00	12:00	04:00
<b>8 z 10</b> -	Przerwa	-	24-06-2026	12:00	13:00	01:00
<b>9 z 10</b> MODUŁ III - PRACA Z KLIENTEM I JEGO OBSŁUGA (6h) - ciąg dalszy	Zajęcia	MIKOŁAJ KIJEWSKI	24-06-2026	13:00	15:00	02:00
<b>10 z 10</b> -	Walidacja	-	24-06-2026	15:00	16:00	01:00

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	20:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	28:00

## Cennik

**Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70%, możesz mieć możliwość skorzystania ze zwolnienia z podatku VAT, pod warunkiem spełnienia pozostałych wymogów, o których mowa w § 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**

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 952,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

### Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	24:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1



## MIKOŁAJ KIJEWSKI

Mikołaj Kijewski to doświadczony szkoleniowiec oraz przedsiębiorca specjalizujący się w obszarze sprzedaży, komunikacji oraz budowania relacji z klientem. Od ponad 10 lat rozwija kompetencje związane z prowadzeniem biznesu, obsługą klienta oraz skuteczną komunikacją interpersonalną, łącząc praktyczne doświadczenie zawodowe z nowoczesnym podejściem do edukacji osób dorosłych.

W pracy szkoleniowej koncentruje się na przekazywaniu praktycznej wiedzy możliwej do natychmiastowego wdrożenia w codziennej pracy zawodowej. Specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji sprzedażowych, profesjonalnej obsłudze klienta, budowaniu długofalowych relacji biznesowych oraz zwiększaniu skuteczności komunikacji w środowisku zawodowym.

Jako szkoleniowiec wyróżnia się wysokimi kompetencjami interpersonalnymi, umiejętnością angażowania uczestników oraz nastawieniem na osiąganie mierzalnych efektów edukacyjnych. Prowadzone przez niego szkolenia mają charakter praktyczny i warsztatowy, dzięki czemu uczestnicy zdobywają realne umiejętności przydatne w pracy z klientem indywidualnym oraz biznesowym.

Posiada doświadczenie w pracy z osobami o różnym poziomie kompetencji i doświadczenia zawodowego, skutecznie dostosowując metody szkoleniowe do potrzeb grupy. Ceniony jest za profesjonalizm, dynamiczny sposób prowadzenia zajęć, umiejętność motywowania uczestników oraz budowanie pozytywnej atmosfery sprzyjającej efektywnemu procesowi uczenia się.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W przypadku uzyskania dofinansowania usługi w co najmniej 70% ze środków publicznych, zostanie wystawiona faktura ze stawką „zw.” zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (VAT), dotyczącym zwolnienia z VAT usług kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego finansowanych ze środków publicznych.

## Warunki techniczne

### Warunki techniczne:

Usługa realizowana będzie z wykorzystaniem platformy **Zoom lub Google Meet**.

### Wymagania sprzętowe:

- komputer, laptop, tablet lub smartfon z dostępem do Internetu,
- stabilne łącze internetowe – rekomendowane szerokopasmowe lub światłowodowe (minimalnie 5 Mb/s),
- sprawny głośnik i mikrofon,
- kamera internetowa (wbudowana lub zewnętrzna) umożliwiająca udział w zajęciach online,
- możliwość korzystania z urządzeń mobilnych oraz tabletów.

### Minimalne wymagania systemowe:

- Windows 7 lub nowszy,
- macOS,
- Android,
- iOS.

### Rekomendowane przeglądarki internetowe:

- Google Chrome,
- Microsoft Edge,
- Mozilla Firefox,
- Safari.

**Przed rozpoczęciem szkolenia uczestnik otrzyma drogą mailową link umożliwiający udział w zajęciach online. Uczestnik zobowiązany jest do zalogowania się na szkolenie przy użyciu imienia, nazwiska oraz adresu e-mail.**

Usługodawca zapewnia dostęp do platformy szkoleniowej oraz niezbędne informacje organizacyjne umożliwiające prawidłową realizację usługi.

## Kontakt



**WERONIKA WAZ**

**E-mail** [szkolenia.mkevolution@gmail.com](mailto:szkolenia.mkevolution@gmail.com)

**Telefon** (+48) 533 870 716