



Ernst & Young
spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
Academy of
Business sp. k.

★★★★★ 4,6 / 5
486 ocen

Sztuczna inteligencja w procesie sprzedaży

Numer usługi 2026/05/13/10940/3557618

- 📅 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 08:30 h
- 📅 26.11.2026 do 27.11.2026

1 783,50 PLN brutto
1 450,00 PLN netto
209,82 PLN brutto/h
170,59 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Do udziału w warsztatach zapraszamy: • profesjonalistów z branży sprzedaży, zarówno osoby początkujące, jak i doświadczonych sprzedawców, którzy pragną poszerzyć swoje umiejętności w zakresie budowania trwałych relacji z klientami opartych na zaufaniu • przedstawicieli działów marketingu, którzy chcą lepiej zrozumieć, jak zaufanie wpływa na skuteczność sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	24-11-2026
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

Szkolenie "Sztuczna inteligencja w procesie sprzedaży" przygotowuje uczestników do stosowania technologii AI w procesach sprzedażowych, poprzez wykorzystanie narzędzi i technologii AI w strategiach sprzedażowych i marketingowych w organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się uporządkowaną wiedzą na temat technologii sztucznej inteligencji oraz jej zastosowania w procesach sprzedażowych i marketingowych	identyfikuje narzędzia i rozwiązania AI wykorzystywane w procesach sprzedażowych i marketingowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	definiuje obszary zastosowania sztucznej inteligencji w sprzedaży i obsłudze klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	omawia wpływ sztucznej inteligencji na transformację rynku sprzedażowego	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	charakteryzuje i rozpoznaje rolę sztucznej inteligencji w usprawnianiu pracy zespołów sprzedażowych oraz koordynacji działań	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje możliwości wykorzystania sztucznej inteligencji do usprawnienia i optymalizacji procesów sprzedażowych	analizuje przykładowe procesy sprzedażowe pod kątem możliwości ich wsparcia przez rozwiązania AI	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje i dobiera koncepcje wykorzystania AI do określonych celów sprzedażowych (np. CRM, prognozowanie sprzedaży, obsługa klienta)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje możliwości wykorzystania chatbotów jako narzędzi wspierających sprzedaż i obsługę klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozpoznaje sposoby wykorzystania AI do lepszego poznania potrzeb klientów i personalizacji oferty	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik charakteryzuje się świadomością wpływu wykorzystania sztucznej inteligencji na relacje z klientami, organizację pracy sprzedaży oraz odpowiedzialne podejmowanie decyzji biznesowych	identyfikuje korzyści oraz wyzwania związane z wykorzystaniem AI w pracy zespołów sprzedażowych i obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozpoznaje znaczenie budowania relacji z klientami opartych na zaufaniu w kontekście wykorzystania sztucznej inteligencji	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

PROGRAM

Dzień 1

Moduł 1. Wprowadzenie do AI i jej wykorzystania w sprzedaży i obsłudze klienta

- Znaczenie adaptacji do zmieniających się potrzeb i zachowań klientów za pomocą AI
- Przegląd zastosowań AI w sprzedaży, w tym najnowsze obszary aplikacji i przykładowe implementacje: Wykorzystanie AI w analizie sentymentu klientów, w prognozowaniu popytu, innowacje w personalizacji doświadczeń zakupowych
- Analiza wpływu AI na transformację rynku sprzedażowego w oparciu o wykorzystanie danych statystycznych i raportów branżowych
- Analiza możliwości, jakie tworzy AI oraz wyzwań, jakie stawia przed zespołami odpowiedzialnymi za obsługę klienta i sprzedaż

Moduł 2. Obszary zastosowania AI w sprzedaży i obsłudze klienta

- Jak AI może ułatwić i zautomatyzować zadania takie jak generowanie, kwalifikacja leadów i planowanie sprzedaży i działań marketingowych
- Jak AI przyczynia się do personalizacji kontaktów z klientami: możliwości i techniki
- Znaczenie AI w usprawnianiu procesów sprzedażowych: automatyzacja, analiza i optymalizacja
- Przykłady narzędzi wspierających działania sprzedażowe oraz zajęcia praktyczne z wykorzystaniem narzędzi AI

Moduł 3. Wyzwania w działaniach sprzedażowych – wybrane obszary wyzwań oraz działania zaradcze

- Jak AI pomaga w efektywnym budowaniu i utrzymywaniu relacji z klientami
- Analiza wyzwań związanych z zamknięciem transakcji sprzedażowych wraz z analizą przykładów z rynków europejskich
- Wnioski oraz najlepsze praktyki – analiza case study

Dzień 2

Moduł 1. Modele AI w sprzedaży

- Porównanie dostępnych modeli AI – w jaki sposób należy rozumieć cenniki wykorzystania modeli AI, aby poprawnie budżetować inwestycje w narzędzia
- Prezentacja konkretnych modeli AI specjalnie opracowanych do zastosowań w sprzedaży
- Studia przypadków prezentujące użycie specjalistycznych modeli AI w sprzedaży
- Praca z narzędziami AI – zajęcia praktyczne

Moduł 2. Optymalizacja procesów sprzedażowych za pomocą AI

- Wykorzystanie AI w automatyzacji procesów sprzedażowych
- Praktyczne zastosowanie narzędzi AI w zarządzaniu relacjami z klientami (CRM)
- Wykorzystanie AI w prognozowaniu sprzedaży i planowaniu zasobów
- Rola AI w usprawnianiu pracy zespołów sprzedażowych i koordynacji działań

Moduł 3. Wykorzystania chatbotów w sprzedaży jako narzędzi wspierających obsługę klienta i personalizację doświadczeń zakupowych

- Przedstawienie aktualnych danych i trendów dotyczących wykorzystania chatbotów w sprzedaży
- Analiza wydajności botów za pomocą standardowych raportów
- Proces wdrażania chatbotów, czyli jak skutecznie implementować chatboty w procesie sprzedaży
- Technologie tworzenia chatbotów, wybrane przykłady: Microsoft Azure, Reference Architecture, integracja Salesforce
- Statystyki dotyczące wykorzystania chatbotów – w jakich obszarach najszybciej zwracają się inwestycje w technologie konwersacyjne
- Ryzyka związane z wdrożeniem chatbotów w organizacjach

Moduł 4. Rozważania etyczne dotyczące wykorzystania AI w sprzedaży i marketingu

- Dyskusja na temat etycznych aspektów wykorzystania AI w sprzedaży
- Znaczenie ochrony danych i prywatności klientów
- Unikanie potencjalnych błędów i uprzedzeń związanych ze AI w strategiach sprzedażowych

INFORMACJE DODATKOWE

Szkolenie jest adresowane do:

- profesjonalistów z branży sprzedaży, zarówno osób początkujących, jak i doświadczonych sprzedawców, którzy pragną poszerzyć swoje umiejętności w zakresie budowania trwałych relacji z klientami opartych na zaufaniu
- przedstawicieli działów marketingu, którzy chcą lepiej zrozumieć, jak zaufanie wpływa na skuteczność sprzedaży.

Czas trwania:

Szkolenie trwa **8,5 godzin zegarowych** w tym: **4 godziny** stanowi część praktyczna, **3,5 godziny** teoretyczna, **30 minut** walidacja. Podana ilość godzin szkolenia zawiera czas trwania przerw.

Walidacja:

Po szkoleniu przeprowadzana będzie walidacja w formie testu teoretycznego. Pytania testowe przygotowane zostały przez niezależnego walidatora, zapewniając rozdzielenie funkcji uczenia od walidacji. Test przeprowadzany będzie w formie online, poprzez wykorzystanie platformy zewnętrznej. Osoba walidująca nie jest obecna w części szkoleniowej. W harmonogramie szkolenia, został wskazany przybliżony czas przeprowadzenia walidacji usługi rozwojowej.

Warunki organizacyjne:

Grupa szkoleniowa odpowiada liczbie uczestników wpisanej w sekcji „Maksymalna liczba uczestników”, co pozwala na aktywne angażowanie uczestników w ćwiczenia, dyskusje i pracę warsztatową.

Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:

1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie
- trener ustala czas trwania pracy w grupach
- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju
- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia
- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran
- czat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

Informacje techniczne:

W trakcie szkolenia online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 10

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Moduł 1. Wprowadzenie do AI i jej wykorzystania w sprzedaży i obsłudze klienta - ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Zajęcia	Arek Skuza	26-11-2026	13:00	14:30	01:30
2 z 10 -	Przerwa	-	26-11-2026	14:30	14:45	00:15
3 z 10 Obszary zastosowania AI w sprzedaży i obsłudze klienta- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Zajęcia	Arek Skuza	26-11-2026	14:45	15:45	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 10 Wyzwania w działaniach sprzedażowych – wybrane obszary wyzwań oraz działania zaradcze-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Zajęcia	Arek Skuza	26-11-2026	15:45	17:00	01:15
5 z 10 Modele AI w sprzedaży-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Zajęcia	Arek Skuza	27-11-2026	13:00	14:00	01:00
6 z 10 Optymalizacja procesów sprzedażowych za pomocą AI-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Zajęcia	Arek Skuza	27-11-2026	14:00	14:30	00:30
7 z 10 -	Przerwa	-	27-11-2026	14:30	14:45	00:15
8 z 10 Wykorzystanie chatbotów w sprzedaży jako narzędzi wspierających obsługę klienta i personalizację doświadczeń zakupowych-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Zajęcia	Arek Skuza	27-11-2026	14:45	15:45	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 10 Rozważania etyczne dotyczące wykorzystania AI w sprzedaży i marketingu-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Zajęcia	Arek Skuza	27-11-2026	15:45	17:00	01:15
10 z 10 -	Walidacja	-	27-11-2026	17:00	17:30	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:30
w tym suma godzin zajęć	07:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	00:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	10:30

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 783,50 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	209,82 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,59 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:30

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Arek Skuza

Trener EY Academy of Business w obszarze sztucznej inteligencji

Wykwalifikowany specjalista zajmujący się monetyzacją danych, sztuczną inteligencją, produktywnością oraz analizą danych.

Jest absolwentem Northwestern University – Kellogg School of Management oraz wykładowcą MBA. Jako konsultant ds. sztucznej inteligencji doradzał globalnym gigantom (np. Shell Energy, L’Oreal) w zakresie integracji AI, monetyzacji danych i usprawniania procesów. Arek opracowywał strategie wdrożenia SI, oferując wgląd w decyzje oparte na danych, automatyzację i efektywność dla marek takich jak IKEA, P&G, Bayer, Modoma i Arcade.

Prowadzi warsztaty, kursy i szkolenia, upraszczając tematykę AI dla uczących się na różnych poziomach i przygotowując ich do świata wspieranego przez Sztuczną Inteligencję. Dostarczając ponad 120 prelekcji, Arek inspiruje na konferencjach, łącząc umiejętności motywacyjne z ekspertyzą z zakresu AI.

Posiada ponad 5 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

Warunki uczestnictwa

Informacje dodatkowe

- Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do grupy szkoleniowej.
- Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

Do realizacji szkoleń online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: Dwurdzeniowy procesor Intel Core i5 2,5 GHz i wyższy.

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: pobieranie: 10 Mb/s, wysyłanie: 5 Mb/s.

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: Nie trzeba pobierać oprogramowania. Aby wziąć udział w szkoleniu online potrzebny jest komputer, laptop, telefon lub tablet ze stabilnym internetem i bez blokad firmowych.

Kontakt



Paulina Cierniak

E-mail paulina.cierniak@pl.ey.com

Telefon (+48) 519 098 091