



## Kompleksowe kompetencje komunikacyjne, sprzedażowe i procesowe w obsłudze klienta - szkolenie

Numer usługi 2026/06/09/193293/3615337

6 396,00 PLN brutto  
5 200,00 PLN netto  
199,88 PLN brutto/h  
162,50 PLN netto/h  
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

KOLIADA SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

10 ocen

- 📍 Radom
- 🏢 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 32:00 h
- 📅 03.08.2026 do 27.08.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

### Grupa docelowa usługi

Grupą docelową szkolenia są pracownicy działu sprzedaży samochodów nowych, sprzedaży samochodów używanych, F&I oraz działu części, którzy w ramach swoich obowiązków zawodowych uczestniczą w bezpośredniej obsłudze Klienta oraz realizacji procesów sprzedażowych i posprzedażowych. Uczestnicy odpowiadają za budowanie relacji z Klientami, identyfikację ich potrzeb, przygotowanie i prezentowanie ofert, prowadzenie rozmów sprzedażowych, obsługę zapytań i leadów, a także współpracę międzydziałową w ramach realizowanych procesów. Szkolenie skierowane jest zarówno do osób z doświadczeniem sprzedażowym, jak i pracowników rozwijających swoje kompetencje w obszarze komunikacji, sprzedaży oraz pracy procesowej. Udział w usłudze umożliwi ujednoczenie standardów obsługi Klienta, podniesienie skuteczności sprzedażowej oraz lepsze zrozumienie zależności pomiędzy działami w organizacji.

### Minimalna liczba uczestników

2

### Maksymalna liczba uczestników

25

### Data zakończenia rekrutacji

02-08-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### 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

Usługa przygotowuje uczestnika do prowadzenia rozmów sprzedażowych i obsługi Klienta zgodnie ze standardami stosowanymi w branży motoryzacyjnej. Uczestnik rozwija umiejętności prezentowania oferty i ceny, reagowania na obiekcje Klienta, wykorzystywania narzędzi CRM oraz realizowania procesów sprzedażowych i posprzedażowych z uwzględnieniem współpracy pomiędzy działami organizacji.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi rozmowę sprzedażową z wykorzystaniem technik prezentacji oferty, argumentowania wartości oraz domykania sprzedaży.	prezentuje ofertę w sposób dostosowany do potrzeb Klienta,	Wywiad swobodny
	argumentuje wartość produktu lub usługi z uwzględnieniem ceny,	Wywiad swobodny
	stosuje techniki domykania sprzedaży adekwatne do sytuacji sprzedażowej,	Wywiad swobodny
	reaguje na najczęściej występujące obiekcje i zastrzeżenia Klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Realizuje proces obsługi Klienta z wykorzystaniem narzędzi i procedur stosowanych w branży motoryzacyjnej.	klasyfikuje leady zgodnie z przyjętymi zasadami procesu sprzedaży,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wykorzystuje system CRM do rejestrowania i aktualizowania informacji o Kliencie,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera działania sprzedażowe do etapu procesu obsługi Klienta,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wskazuje działania wspierające aktywną dosprzedaż produktów lub usług.	Wywiad swobodny
	identyfikuje rolę poszczególnych działów w procesie obsługi Klienta,	Obserwacja w warunkach symulowanych
Koordynuje działania związane z obsługą Klienta z uwzględnieniem współpracy pomiędzy działami organizacji.	wskazuje zależności pomiędzy procesami realizowanymi przez dział sprzedaży, F&I oraz części,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera sposób przekazywania informacji pomiędzy działami w celu zapewnienia ciągłości obsługi Klienta,	Obserwacja w warunkach symulowanych
	proponuje działania służące budowaniu długofalowych relacji z Klientem.	Wywiad swobodny

# 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

Szkolenie obejmuje zagadnienia związane z profesjonalną obsługą Klienta, prowadzeniem procesów sprzedażowych oraz współpracą pomiędzy działami organizacji w branży motoryzacyjnej. Uczestnicy rozwijają kompetencje w zakresie prowadzenia rozmów sprzedażowych, prezentowania oferty i ceny, reagowania na obiekcje Klientów oraz budowania długofalowych relacji biznesowych.

Program łączy wiedzę dotyczącą technik sprzedaży z praktycznym zastosowaniem procesów obsługi Klienta realizowanych w działach sprzedaży samochodów nowych i używanych, F&I oraz części. Uczestnicy poznają zasady efektywnego zarządzania leadami sprzedażowymi, wykorzystania systemów CRM oraz aktywnej dosprzedaży produktów i usług.

Szkolenie ma charakter warsztatowy i opiera się na analizie rzeczywistych sytuacji zawodowych, ćwiczeniach praktycznych, scenariuszach rozmów oraz symulacjach procesów sprzedażowych. Zdobyte umiejętności wspierają podnoszenie jakości obsługi Klienta, zwiększanie skuteczności sprzedażowej oraz usprawnianie współpracy pomiędzy działami przedsiębiorstwa.

**Cel edukacyjny:** Usługa przygotowuje uczestnika do prowadzenia rozmów sprzedażowych i obsługi Klienta zgodnie ze standardami stosowanymi w branży motoryzacyjnej. Uczestnik rozwija umiejętności prezentowania oferty i ceny, reagowania na obiekcje Klienta, wykorzystywania narzędzi CRM oraz realizowania procesów sprzedażowych i posprzedażowych z uwzględnieniem współpracy pomiędzy działami organizacji.

**Grupa docelowa:** Grupą docelową szkolenia są pracownicy działu sprzedaży samochodów nowych, sprzedaży samochodów używanych, F&I oraz działu części, którzy w ramach swoich obowiązków zawodowych uczestniczą w bezpośredniej obsłudze Klienta oraz realizacji procesów sprzedażowych i posprzedażowych. Uczestnicy odpowiadają za budowanie relacji z Klientami, identyfikację ich potrzeb, przygotowanie i prezentowanie ofert, prowadzenie rozmów sprzedażowych, obsługę zapytań i leadów, a także współpracę międzydziałową w ramach realizowanych procesów. Szkolenie skierowane jest zarówno do osób z doświadczeniem sprzedażowym, jak i pracowników rozwijających swoje kompetencje w obszarze komunikacji, sprzedaży oraz pracy procesowej. Udział w usłudze umożliwia ujednolicenie standardów obsługi Klienta, podniesienie skuteczności sprzedażowej oraz lepsze zrozumienie zależności pomiędzy działami w organizacji.

**Szczegóły miejsca realizacji:** Warunki lokalowe: szkolenie realizowane jest w sali wyposażonej w projektor multimedialny, flipchart, stanowiska do pracy warsztatowej oraz dostęp do komputerów i arkuszy kalkulacyjnych. Organizator zapewnia materiały dydaktyczne, skrypty, raporty.

#### • Materiały szkoleniowe:

- materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (prezentacja / skrypt szkoleniowy w formacie PDF)
- zestaw narzędzi komunikacyjnych wykorzystywanych w obsłudze Klienta (checklisty, schematy rozmów)
- karty ćwiczeń i scenariusze rozmów sprzedażowych (case studies)
- zestaw przykładów dobrych praktyk w zakresie budowania relacji z Klientem i prowadzenia rozmów sprzedażowych

- materiały wspierające pracę na leadach i w procesie sprzedaży (schemat procesu, przykładowe formularze, instrukcje)
- materiały dotyczące prezentowania oferty, argumentowania wartości i ceny oraz reagowania na obiekcje Klienta
- podsumowanie warsztatów wraz z rekomendacjami do wykorzystania w codziennej pracy zawodowej

## Program szkolenia

### „Kompleksowe kompetencje komunikacyjne, sprzedażowe i procesowe w obsłudze Klienta”

**Łączny czas trwania usługi:** 32 godziny zegarowe

#### Moduł 1. Proces sprzedaży i techniki sprzedażowe

##### 12 godzin zegarowych

- Metody prezentowania ceny
- Psychologia ceny w procesie sprzedaży
- Techniki domykania sprzedaży
- Pokonywanie obiekcji i zastrzeżeń Klienta

#### Moduł 2. Procesy sprzedażowe i obsługa Klienta w branży motoryzacyjnej

##### 20 godzin zegarowych

- Synergia pomiędzy działami w procesie obsługi Klienta
- Proces sprzedaży samochodów nowych i używanych oraz jego wpływ na funkcjonowanie pozostałych działów
- Procesy realizowane w dziale części i ich znaczenie dla jakości obsługi Klienta
- Metody i źródła pozyskiwania leadów sprzedażowych
- Klasyfikacja i obsługa leadów w procesie sprzedaży
- Wykorzystanie systemów CRM w obsłudze Klienta
- Aktywna dosprzedaż w codziennej pracy operacyjnej
- Budowanie długofalowych relacji z Klientem

## Walidacja efektów uczenia się

### 1 godzina

Walidacja zostanie przeprowadzona z wykorzystaniem następujących metod:

- obserwacja w warunkach symulowanych,
- wywiad swobodny.

Szkolenie realizowane jest w wymiarze **32 godzin zegarowych**.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 25

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 25 Moduł 1: Metody prezentowania ceny	Zajęcia	Edyta Stanis-Busch	03-08-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 25 -	Przerwa	-	03-08-2026	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 25</b> Moduł 1: Metody prezentowania ceny cd.	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	03-08-2026	10:15	12:00	01:45
<b>4 z 25</b> Psychologia ceny w procesie sprzedaży	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	04-08-2026	08:00	10:00	02:00
<b>5 z 25</b> -	Przerwa	-	04-08-2026	10:00	10:15	00:15
<b>6 z 25</b> Psychologia ceny w procesie sprzedaży cd.	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	04-08-2026	10:15	12:00	01:45
<b>7 z 25</b> Metody domykania sprzedaży	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	05-08-2026	08:00	10:00	02:00
<b>8 z 25</b> -	Przerwa	-	05-08-2026	10:00	10:15	00:15
<b>9 z 25</b> Metody domykania sprzedaży cd.	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	05-08-2026	10:15	12:00	01:45
<b>10 z 25</b> Pokonywanie obiekcji Klienta	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	06-08-2026	08:00	10:00	02:00
<b>11 z 25</b> -	Przerwa	-	06-08-2026	10:00	10:15	00:15
<b>12 z 25</b> Pokonywanie obiekcji Klienta cd.	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	06-08-2026	10:15	12:00	01:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>13 z 25</b> Moduł 2. Procesy w dziale sprzedaży samochodów nowych, używanych i dziale części - Synergia pomiędzy działami w obsłudze Klienta	Zajęcia	Edyta Stanisł-Busch	24-08-2026	08:00	10:15	02:15
<b>14 z 25</b> -	Przerwa	-	24-08-2026	10:15	10:30	00:15
<b>15 z 25</b> Proces sprzedaży samochodów nowych i używanych oraz jego wpływ na inne działy cz.1	Zajęcia	Edyta Stanisł-Busch	24-08-2026	10:30	12:00	01:30
<b>16 z 25</b> Proces sprzedaży samochodów nowych i używanych oraz jego wpływ na inne działy cz.2	Zajęcia	Edyta Stanisł-Busch	25-08-2026	08:00	09:30	01:30
<b>17 z 25</b> -	Przerwa	-	25-08-2026	09:30	09:45	00:15
<b>18 z 25</b> Procesy w dziale części i ich wpływ na obsługę Klienta	Zajęcia	Edyta Stanisł-Busch	25-08-2026	09:45	12:00	02:15
<b>19 z 25</b> Metody i źródła pozyskiwania leadów	Zajęcia	Edyta Stanisł-Busch	26-08-2026	08:00	10:15	02:15
<b>20 z 25</b> -	Przerwa	-	26-08-2026	10:15	10:30	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>21 z 25</b> Klasyfikacja leada w procesie sprzedaży	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	26-08-2026	10:30	12:00	01:30
<b>22 z 25</b> Praca z CRM w obsłudze Klienta	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	27-08-2026	08:00	10:15	02:15
<b>23 z 25</b> Aktywna dosprzedaż w pracy operacyjnej	Zajęcia	Edyta Staniszbusch	27-08-2026	10:15	11:00	00:45
<b>24 z 25</b> -	Przerwa	-	27-08-2026	11:00	11:15	00:15
<b>25 z 25</b> -	Walidacja	-	27-08-2026	11:15	12:00	00:45

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	32:00
w tym suma godzin zajęć	29:15
w tym suma godzin walidacji	00:45
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	40:00

## 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	6 396,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	199,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	162,50 PLN

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	32:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Edyta Stanisław-Busch

#### Doświadczenie branżowe

Ekspert z ponad 15-letnim doświadczeniem w projektowaniu i wdrażaniu kompleksowych programów rozwojowych dla branży motoryzacyjnej. Z wykształcenia ekonomistka, certyfikowany trener biznesu oraz instructional designer. Współpracowała z centralami i sieciami dealerskimi marek takich jak BMW, SEAT, KIA czy Hyundai. Specjalizuje się w projektowaniu ścieżek certyfikacyjnych, wdrażaniu standardów operacyjnych oraz rozwiązań z zakresu obsługi klienta i zarządzania zmianą. Pełniła funkcję kierownika projektów szkoleniowych, odpowiadając za całościową realizację – od analizy potrzeb po wdrożenie i ewaluację. Ma doświadczenie w zarządzaniu zespołami trenerów i konsultantów oraz w organizacji międzynarodowych eventów rozwojowych.

#### Doświadczenie w zakresie szkoleń i weryfikacji umiejętności

Od 15 lat prowadzi szkolenia, warsztaty i procesy coachingowe na poziomie strategicznym i operacyjnym. Specjalizuje się w rozwoju kompetencji menedżerskich, pracy z kadrą zarządzającą, tworzeniu i realizacji programów Assessment i Development Center, a także walidacji wiedzy w procesach certyfikacyjnych i onboardingu. Prowadziła indywidualny coaching Dyrektorów Zarządzających oraz projekty dla doradców serwisowych i zespołów sprzedaży. Jej programy szkoleniowe są nastawione na praktyczne rezultaty i mierzalne efekty biznesowe, co potwierdzają liczne projekty realizowane w Polsce i za granicą.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

# Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom

- materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (prezentacja / skrypt szkoleniowy w formacie PDF)
- zestaw narzędzi komunikacyjnych wykorzystywanych w obsłudze Klienta (checklisty, schematy rozmów)
- karty ćwiczeń i scenariusze rozmów sprzedażowych (case studies)
- zestaw przykładów dobrych praktyk w zakresie budowania relacji z Klientem i prowadzenia rozmów sprzedażowych
- materiały wspierające pracę na leadach i w procesie sprzedaży (schemat procesu, przykładowe formularze, instrukcje)
- materiały dotyczące prezentowania oferty, argumentowania wartości i ceny oraz reagowania na obiekcje Klienta
- podsumowanie warsztatów wraz z rekomendacjami do wykorzystania w codziennej pracy zawodowej

## Adres

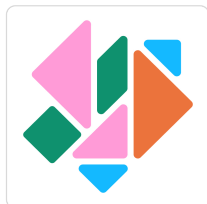
ul. Władysława Orkana 1  
26-600 Radom  
woj. mazowieckie

Warunki lokalowe: szkolenie realizowane jest w sali wyposażonej w projektor multimedialny, flipchart, stanowiska do pracy warsztatowej oraz dostęp do komputerów i arkuszy kalkulacyjnych. Organizator zapewnia materiały dydaktyczne, skrypty, raporty .

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**PRZEMYSŁAW IWANEK**

**E-mail** [przemyslaw.iwanek@mytangram.pl](mailto:przemyslaw.iwanek@mytangram.pl)

**Telefon** (+48) 609 212 155