



## Zastosowania AI w sprzedaży, marketingu, analizie danych i komunikacji w obsłudze klienta.

Numer usługi 2026/06/22/21381/3640694

9 160,00 PLN brutto  
9 160,00 PLN netto  
196,99 PLN brutto/h  
196,99 PLN netto/h  
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Maritime Consulting  
Poland Dariusz  
Kowalski

★★★★★ 4,8 / 5

1 704 oceny

📍 Szczecin

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

👥 Zajęcia grupowe

🕒 46:30 h

📅 06.07.2026 do 22.07.2026

## Informacje podstawowe

**Kategoria**

Biznes / Sprzedaż

**Grupa docelowa usługi**

Usługa jest skierowana do pracowników, managerów, liderów zespołów, członków zarządu i osób odpowiedzialnych za codzienną pracę w procesach objętych usprawnieniem lub wdrożeniem.

Grupą docelową są osoby korzystające z narzędzi cyfrowych, systemów pracy, procesów sprzedażowych, marketingowych, obsługowych, operacyjnych, administracyjnych, dokumentowych, raportowych lub zarządczych.

Szkolenie jest szczególnie przydatne dla firm, które posiadają już diagnozę, mapę procesów, rekomendacje doradcze albo określony kierunek zmian i chcą przygotować ludzi do praktycznego stosowania nowego lub usprawnionego sposobu pracy.

**Minimalna liczba uczestników**

2

**Maksymalna liczba uczestników**

6

**Data zakończenia rekrutacji**

05-07-2026

**Forma prowadzenia usługi**

mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną 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

Usługa przygotowuje uczestników do praktycznego stosowania uzgodnionego modelu pracy w procesach organizacyjnych oraz narzędziach informatycznych wykorzystywanych w firmie. Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą potrafili samodzielnie wykonywać zadania związane z obsługą systemów, w tym wprowadzaniem i aktualizacją danych, zarządzaniem statusami i zadaniami, raportowaniem oraz wykorzystaniem dostępnych funkcji automatyzacji procesów.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje strukturę systemu CRM oraz zasady organizacji danych klienta (firma, osoba, szansa, segmenty, źródła kontaktu).	definiuje strukturę danych w CRM (firma, osoba, szansa),	Test teoretyczny
	klasyfikuje klientów do segmentów (B2C, B2B, deweloper, wspólnota, klient niestandardowy),	Test teoretyczny
	przypisuje pola dodatkowe do typów klientów	Test teoretyczny
	utrzymuje spójność danych w systemie	Test teoretyczny
	stosuje konwencje nazewnictwa i standardy organizacji danych.	Test teoretyczny
Definiuje proces sprzedaży oraz projektuje i prowadzi lejek sprzedażowy w CRM zgodnie z etapami i kryteriami przejścia.	definiuje etapy procesu sprzedaży	Test teoretyczny
	określa kryteria przejścia między etapami,	Test teoretyczny
	prowadzi szanse sprzedażowe,	Test teoretyczny
	uzupełnia pola krytyczne szansy	Test teoretyczny
Mapuje i wdraża niestandardowe procesy obsługi klientów w CRM dostosowane do różnych segmentów i ścieżek sprzedażowych.	analizuje przebieg procesu w CRM.	Test teoretyczny
	rozdziela procesy obsługi klienta	Test teoretyczny
	przypisuje proces do segmentu	Test teoretyczny
	mapuje proces serwis- sprzedaż	Test teoretyczny
	identyfikuje przypadki niestandardowe	Test teoretyczny
wdraża ścieżki procesowe	Test teoretyczny	

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Organizuje codzienną pracę operacyjną w CRM poprzez zarządzanie zadaniami, follow-upami oraz komunikacją zgodnie ze standardami organizacji.	stosuje standardy follow-up	Test teoretyczny
	zarządza zadaniami i terminami	Test teoretyczny
	stosuje role i uprawnienia	Test teoretyczny
	porządkuje notatki i komunikację	Test teoretyczny
	utrzymuje dyscyplinę pracy w CRM	Test teoretyczny
Analizuje dane sprzedażowe oraz wykorzystuje KPI i dashboardy do oceny procesów i podejmowania decyzji biznesowych	interpretuje KPI,	Test teoretyczny
	korzysta z dashboardów	Test teoretyczny
	analizuje wyniki sprzedaży	Test teoretyczny
	ocenia skuteczność etapów	Test teoretyczny
	wykorzystuje dane do wnioskowania.	Test teoretyczny
Wdraża automatyzacje oraz wykorzystuje narzędzia AI w CRM w celu optymalizacji procesów sprzedażowych i obsługi klienta.	stosuje automatyczne zadania	Test teoretyczny
	wykorzystuje AI w analizie danych	Test teoretyczny
	integruje automatyzacje z CRM	Test teoretyczny
	redukuje czynności manualne	Test teoretyczny
	stosuje narzędzia zgodnie ze standardem.	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 1 – Model operacyjny i struktura danych klienta

**Zakres:**

- filozofia CRM (firma / osoba / szansa)
- segmentacja klientów (B2C, B2B, deweloper, serwis itd.)
- pola dodatkowe dla segmentów
- źródła kontaktów
- standardy nazewnictwa i duplikaty
- struktura skrzynek mailowych

### MODUŁ 2 – Proces sprzedaży i lejek CRM

**Zakres:**

- mapa procesu sprzedaży
- definicja etapów lejka
- kryteria przejścia między etapami
- pola krytyczne szansy
- statusy: wstrzymana vs przegrana
- powody przegranych
- konwencja nazewnictwa szans

### MODUŁ 3 – Procesy niestandardowe

**Zakres:**

- obsługa deweloperów i inwestorów
- wspólnoty i zarządcy nieruchomości
- proces serwis → sprzedaż
- klienci powracający
- równoległe projekty klienta

### MODUŁ 4 – Standardy pracy i automatyzacje

**Zakres:**

- codzienna praca handlowca w CRM
- standardy follow-up
- automatyczne zadania
- higiena zadań
- role i uprawnienia
- notatki i przekazywanie klientów

### MODUŁ 5 – KPI i raportowanie

**Zakres:**

- KPI handlowców i zespołu
- statystyki lejka
- skuteczność etapów sprzedaży
- dashboardy (handlowiec vs zarząd)
- analiza utraconych szans
- raportowanie na spotkania sprzedażowe

## MODUŁ 6 – Konfiguracja CRM (warsztat wdrożeniowy)

### Zakres:

- wdrożenie ustaleń do systemu
- konfiguracja pól, lejków i widoków
- testy działania CRM
- praca na danych organizacji

## MODUŁ 7 – Środowisko marketingowe i analityka

### Zakres:

- konfiguracja narzędzi marketingowych
- integracje reklamowe i analityczne
- przygotowanie środowiska kampanii
- wdrożenie planu marketingowego

## MODUŁ 8 – Praca operacyjna w CRM + AI (cz. 1–3)

### Zakres:

- codzienna praca w systemie
- zarządzanie firmami i osobami
- prowadzenie szans sprzedażowych
- notatki, e-mail, szablony
- widoki i filtry
- dashboardy i interpretacja danych
- rutyna handlowca
- wsparcie AI w CRM

## MODUŁ 9 – Walidacja i podsumowanie

### Zakres:

- test wiedzy
- analiza wdrożenia
- omówienie wyników
- rekomendacje dalszych działań

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 32

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>1 z 32</b> Struktura danych CRM	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	06-07-2026	09:00	11:00	02:00	Nie
<b>2 z 32</b> -	Przerwa	-	06-07-2026	11:00	11:30	00:30	Nie
<b>3 z 32</b> model operacyjny CRM, segmenty, struktura danych	Zajęcia	Mateusz Rec	06-07-2026	11:30	14:30	03:00	Nie
<b>4 z 32</b> -	Przerwa	-	06-07-2026	14:30	15:00	00:30	Nie
<b>5 z 32</b> Struktury, pola, segmenty, źródła kontaktów	Zajęcia	Mateusz Rec	06-07-2026	15:00	16:00	01:00	Nie
<b>6 z 32</b> Proces sprzedaży i lejek	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	07-07-2026	09:00	11:00	02:00	Nie
<b>7 z 32</b> -	Przerwa	-	07-07-2026	11:00	11:30	00:30	Nie
<b>8 z 32</b> mapa procesu sprzedaży, etapy, kryteria przejścia	Zajęcia	Mateusz Rec	07-07-2026	11:30	14:30	03:00	Nie
<b>9 z 32</b> -	Przerwa	-	07-07-2026	14:30	15:00	00:30	Nie
<b>10 z 32</b> Proces sprzedaży i konstrukcja lejka w CRM	Zajęcia	Mateusz Rec	07-07-2026	15:00	16:00	01:00	Nie
<b>11 z 32</b> Procesy niestandardowe	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	08-07-2026	09:00	11:00	02:00	Nie

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
12 z 32 -	Przerwa	-	08-07-2026	11:00	11:30	00:30	Nie
13 z 32 procesy: deweloper, serwis, wspólnoty, przypadki specjalne	Zajęcia	Mateusz Rec	08-07-2026	11:30	14:30	03:00	Nie
14 z 32 -	Przerwa	-	08-07-2026	14:30	15:00	00:30	Nie
15 z 32 mapowanie procesów niestandard owych	Zajęcia	Mateusz Rec	08-07-2026	15:00	16:00	01:00	Nie
16 z 32 Standardy pracy i automatyzacja	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	09-07-2026	09:00	11:00	02:00	Nie
17 z 32 -	Przerwa	-	09-07-2026	11:00	11:15	00:15	Nie
18 z 32 KPI i raportowanie	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	10-07-2026	09:00	11:00	02:00	Nie
19 z 32 -	Przerwa	-	10-07-2026	11:00	11:15	00:15	Nie
20 z 32 Warsztat wdrożenia wy: konfiguracja systemu CRM na danych organizacji	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	16-07-2026	09:00	11:00	02:00	Nie
21 z 32 -	Przerwa	-	16-07-2026	11:00	12:00	01:00	Nie

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
22 z 32 Warsztat wdrożenie wy: konfiguracja systemu CRM na danych organizacji	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	16-07-2026	12:00	15:00	03:00	Nie
23 z 32 Warsztat wdrożenie wy: uruchomienie środowiska marketingowego i narzędzi analitycznych	Zajęcia	Mateusz Rec	17-07-2026	09:00	11:30	02:30	Tak
24 z 32 -	Przerwa	-	17-07-2026	11:30	12:30	01:00	Tak
25 z 32 Warsztat wdrożenie wy: uruchomienie środowiska marketingowego i narzędzi analitycznych	Zajęcia	Mateusz Rec	17-07-2026	12:30	16:00	03:30	Tak
26 z 32 Praca operacyjna i wsparcie AI w CRM	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	20-07-2026	09:00	11:00	02:00	Nie
27 z 32 -	Przerwa	-	20-07-2026	11:00	11:15	00:15	Nie

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
28 z 32 Prowadzenie i zamykanie szans, notatki, obsługa poczty oraz wsparcie asystenta AI.	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	21-07-2026	09:00	11:00	02:00	Nie
29 z 32 -	Przerwa	-	21-07-2026	11:00	11:15	00:15	Nie
30 z 32 Codzienna rutyna handlowca oraz odczyt statystyk i dashboardu zarządu.	Zajęcia	Grzegorz Kuszpit	22-07-2026	09:00	11:00	02:00	Nie
31 z 32 -	Przerwa	-	22-07-2026	11:00	11:30	00:30	Nie
32 z 32 -	Walidacja	-	22-07-2026	11:30	12:30	01:00	Nie

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	46:30
w tym suma godzin zajęć	39:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	06:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	53:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

**Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto** 9 160,00 PLN

Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT

**Koszt przypadający na 1 uczestnika netto** 9 160,00 PLN

**Koszt osobogodziny brutto** 196,99 PLN

**Koszt osobogodziny netto** 196,99 PLN

## Liczba godzin usługi

**Rodzaj godzin** **Liczba godzin**

**Liczba godzin zegarowych usługi** 46:30

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

### Mateusz Rec

Mateusz Rec posiada doświadczenie zawodowe (od ok. 2020 r. do chwili obecnej) w obszarze cyfryzacji procesów biznesowych, organizacji pracy przedsiębiorstw oraz wdrażania narzędzi wspierających sprzedaż, marketing, obsługę klienta i zarządzanie operacyjne. Specjalizuje się w analizie i usprawnianiu procesów, wdrażaniu rozwiązań cyfrowych oraz pracy z systemami CRM, raportowaniem i automatyzacją. W latach 2020–2026 realizował projekty związane z organizacją pracy zespołów, analizą danych, standaryzacją procesów oraz wdrażaniem narzędzi cyfrowych i AI w biznesie. Prowadził również szkolenia i warsztaty dla firm i kadry zarządzającej. Posiada doświadczenie pozwalające na ocenę efektów uczenia się uczestników usług rozwojowych.

3 z 3



2 z 2

### Grzegorz Kuszpit

Posiada ponad 10-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie wdrażania systemów CRM, cyfryzacji procesów biznesowych oraz organizacji pracy przedsiębiorstw. Realizował projekty obejmujące analizę i optymalizację procesów, wdrażanie narzędzi CRM, automatyzację działań sprzedażowych i operacyjnych oraz integrację systemów informatycznych.

Prowadzi szkolenia i warsztaty dla przedsiębiorców, kadry zarządzającej oraz pracowników z zakresu wykorzystania systemów CRM, zarządzania procesami, raportowania oraz wdrażania narzędzi wspierających efektywność pracy

organizacji. Posiada doświadczenie we współpracy z firmami z różnych branż i o różnej skali działalności.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach szkolenia uczestnicy otrzymują komplet materiałów wspierających pracę w systemie CRM oraz utrwalających sposób jego wykorzystania w codziennej pracy.

## 1. Materiały merytoryczne ze szkolenia

- podsumowania kluczowych modułów szkoleniowych
- omówienie modelu danych klienta (firma / osoba / szansa)
- opis struktury lejka sprzedażowego
- standardy pracy operacyjnej w CRM
- zasady prowadzenia szans sprzedażowych i follow-upów

## Warunki uczestnictwa

Usługa jest skierowana do pracowników, managerów, liderów zespołów, członków zarządu i osób odpowiedzialnych za codzienną pracę w procesach objętych usprawnieniem lub wdrożeniem.

Grupą docelową są osoby korzystające z narzędzi cyfrowych, systemów pracy, procesów sprzedażowych, marketingowych, obsługowych, operacyjnych, administracyjnych, dokumentowych, raportowych lub zarządczych.

Szkolenie jest szczególnie przydatne dla firm, które posiadają już diagnozę, mapę procesów, rekomendacje doradcze albo określony kierunek zmian i chcą przygotować ludzi do praktycznego stosowania nowego lub usprawnionego sposobu pracy.

# Warunki techniczne

## 1. Warunki ogólne realizacji

Usługa realizowana jest w formie:

- stacjonarnej oraz zdalnej w czasie rzeczywistym,
- z zapewnieniem dwustronnej komunikacji pomiędzy trenerem a uczestnikami,
- z możliwością bieżącej interakcji, pytań i ćwiczeń praktycznych.

## 2. Wymagania dla części stacjonarnej

Uczestnik powinien mieć zapewnione:

- salę szkoleniową umożliwiającą pracę warsztatową,
- stanowisko pracy (stół, krzesło),
- dostęp do zasilania elektrycznego,
- dostęp do Internetu,
- możliwość pracy na komputerze/laptopie.

Trener zapewnia:

- materiały szkoleniowe,
- narzędzia i instrukcje do ćwiczeń,
- scenariusze pracy warsztatowej.

## 3. Wymagania dla części zdalnej

Usługa realizowana jest w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem platformy komunikacji online (np. MS Teams, Zoom lub inne narzędzie umożliwiające transmisję audio-wideo).

Uczestnik powinien posiadać:

- komputer lub laptop z dostępem do Internetu,
- stabilne łącze internetowe,
- kamerę oraz mikrofon,
- możliwość aktywnego udziału w zajęciach,
- zainstalowane lub dostępne narzędzie komunikacji online.

## Adres

ul. Ku Słońcu 32

71-080 Szczecin

woj. zachodniopomorskie

Siedziba firmy Okno-serwis.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Dariusz Kowalski**

**E-mail** [d.kowalski@doszkolimy.pl](mailto:d.kowalski@doszkolimy.pl)

**Telefon** (+48) 603 101 595