



TOMASZ
KOPCZYŃSKI
"SYNERGIA"

★★★★☆ 4,5 / 5
778 ocen

Nowoczesny marketing i obsługa klienta

Numer usługi 2026/07/09/21247/3679724

📍 Piątnica Poduchowna
🏠 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 32:00 h
📅 09.11.2026 do 19.11.2026

7 872,00 PLN brutto
6 400,00 PLN netto
246,00 PLN brutto/h
200,00 PLN netto/h
250,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Marketing

Grupa docelowa usługi

Usługa skierowana jest do osób dorosłych, pracowników oraz kadry zarządzającej przedsiębiorstwa prowadzącego sprzedaż specjalistycznych produktów i wyposażenia dla klientów biznesowych oraz indywidualnych. Uczestnikami mogą być osoby zaangażowane w obsługę klienta, sprzedaż, komunikację z klientami, przygotowywanie ofert, promocję produktów oraz budowanie relacji biznesowych.

Szkolenie jest przeznaczone dla osób odpowiedzialnych za kontakt z klientami, obsługę zapytań, wsparcie procesu sprzedaży, działania administracyjno-sprzedażowe, prezentację oferty oraz rozwijanie pozytywnego wizerunku firmy na rynku. Usługa będzie szczególnie przydatna dla osób chcących rozwijać kompetencje w zakresie nowoczesnej komunikacji marketingowej, profesjonalnej obsługi klienta i skutecznego prezentowania oferty.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

30

Data zakończenia rekrutacji

08-11-2026

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

Celem usługi jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie nowoczesnego marketingu, profesjonalnej obsługi klienta oraz skutecznej komunikacji sprzedażowej. Uczestnicy nauczą się lepiej prezentować ofertę, budować relacje z klientami, rozpoznawać ich potrzeby oraz wykorzystywać praktyczne narzędzia wspierające sprzedaż i wizerunek firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje znaczenie marketingu i obsługi klienta w budowaniu wizerunku firmy.	Rozpoznaje podstawowe funkcje marketingu w procesie sprzedaży. Wskazuje wpływ jakości obsługi klienta na decyzje zakupowe i lojalność klientów. Identyfikuje przykłady błędów w komunikacji z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje potrzeby klienta oraz dobiera sposób komunikacji do sytuacji sprzedażowej.	Wskazuje przykłady pytań otwartych i pogłębiających. Rozpoznaje potrzeby, oczekiwania i obawy klienta na podstawie opisanej sytuacji. Dobiera właściwy sposób komunikacji do typu klienta i etapu rozmowy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje zasady prezentowania oferty z wykorzystaniem języka korzyści.	Odróżnia cechy produktu od korzyści dla klienta. Wskazuje poprawne przykłady komunikatów sprzedażowych opartych na języku korzyści. Dobiera argumenty sprzedażowe do potrzeb klienta przedstawionych w przykładzie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik identyfikuje narzędzia marketingowe i cyfrowe wspierające sprzedaż oraz komunikację z klientem.	Wskazuje zastosowanie podstawowych kanałów promocji, takich jak strona internetowa, media społecznościowe, wizytówka Google lub mailing. Rozpoznaje zasady tworzenia skutecznych komunikatów marketingowych. Dobiera narzędzia cyfrowe lub AI do przygotowania treści, oferty albo odpowiedzi dla klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik opisuje zasady profesjonalnej obsługi klienta w sytuacjach trudnych.	Wskazuje prawidłowe sposoby reagowania na niezadowolenie klienta. Rozpoznaje właściwy język komunikacji w sytuacji reklamacyjnej lub konfliktowej. Dobiera działania służące podtrzymaniu relacji z klientem po zakończeniu kontaktu sprzedażowego.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wskazuje działania usprawniające obsługę klienta i komunikację marketingową w firmie.	Rozpoznaje elementy prostego planu działań marketingowo-sprzedażowych. Dobiera działania usprawniające komunikację z klientem do opisanej sytuacji. Wskazuje sposoby łączenia działań marketingowych, sprzedażowych i usługowych w spójny proces.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Program usługi: Nowoczesny marketing i obsługa klienta

Moduł 1. Rola marketingu i obsługi klienta w budowaniu przewagi firmy

- znaczenie spójnej komunikacji marketingowej i sprzedażowej,
- wpływ jakości obsługi klienta na wizerunek firmy,
- oczekiwania współczesnych klientów,
- najczęstsze błędy w komunikacji z klientem,
- rola pracowników w budowaniu pozytywnego doświadczenia klienta.

Moduł 2. Rozpoznawanie potrzeb klienta i komunikacja sprzedażowa

- techniki zadawania pytań i aktywnego słuchania,
- identyfikowanie potrzeb, oczekiwań i obaw klienta,
- dopasowanie argumentacji do typu klienta,
- język korzyści w rozmowie sprzedażowej,

- budowanie zaufania w kontakcie bezpośrednim, telefonicznym i mailowym.

Moduł 3. Profesjonalna prezentacja oferty i produktów

- struktura skutecznej prezentacji oferty,
- przedstawianie produktu przez pryzmat potrzeb klienta,
- tworzenie prostych i przekonujących komunikatów ofertowych,
- praca z argumentacją sprzedażową,
- reagowanie na pytania, wątpliwości i zastrzeżenia klienta.

Moduł 4. Nowoczesne narzędzia marketingowe w pracy z klientem

- wykorzystanie strony internetowej, mediów społecznościowych i wizytówki Google w promocji firmy,
- podstawy tworzenia treści marketingowych,
- planowanie prostych działań promocyjnych,
- budowanie spójnego wizerunku firmy w kanałach online i offline,
- wykorzystanie narzędzi cyfrowych i AI do przygotowywania treści, ofert oraz komunikatów dla klientów.

Moduł 5. Obsługa trudnych sytuacji i budowanie długofalowych relacji

- standardy profesjonalnej obsługi klienta,
- komunikacja w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych,
- radzenie sobie z obiekcjami klienta,
- podtrzymywanie relacji po sprzedaży,
- działania zwiększające lojalność i satysfakcję klientów.

Moduł 6. Praktyczne wdrożenie działań marketingowo-sprzedażowych

- opracowanie przykładowego komunikatu promocyjnego,
- przygotowanie schematu rozmowy z klientem,
- analiza przykładowych sytuacji z codziennej pracy,
- tworzenie prostego planu działań usprawniających obsługę klienta i komunikację marketingową.

Walidacja efektów uczenia się

- test wiedzy,
- rozmowa podsumowująca z uczestnikami.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 18

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Rola marketingu i obsługi klienta w budowaniu przewagi firmy	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	09-11-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 18 -	Przerwa	-	09-11-2026	11:00	11:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 18 Rola marketingu i obsługi klienta w budowaniu przewagi firmy	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	09-11-2026	11:30	13:30	02:00
4 z 18 Rozpoznawanie potrzeb klienta i komunikacja sprzedażowa	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	11-11-2026	09:00	11:30	02:30
5 z 18 -	Przerwa	-	11-11-2026	11:30	12:30	01:00
6 z 18 Rozpoznawanie potrzeb klienta i komunikacja sprzedażowa	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	11-11-2026	12:30	15:00	02:30
7 z 18 Profesjonalna prezentacja oferty i produktów	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	12-11-2026	09:00	11:30	02:30
8 z 18 -	Przerwa	-	12-11-2026	11:30	12:30	01:00
9 z 18 Profesjonalna prezentacja oferty i produktów	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	12-11-2026	12:30	15:30	03:00
10 z 18 Nowoczesne narzędzia marketingowe w pracy z klientem	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	16-11-2026	09:00	12:00	03:00
11 z 18 -	Przerwa	-	16-11-2026	12:00	13:00	01:00
12 z 18 Nowoczesne narzędzia marketingowe w pracy z klientem	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	16-11-2026	13:00	15:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 18 Obsługa trudnych sytuacji i budowanie długofalowych relacji	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	18-11-2026	09:00	12:00	03:00
14 z 18 -	Przerwa	-	18-11-2026	12:00	12:30	00:30
15 z 18 Obsługa trudnych sytuacji i budowanie długofalowych relacji	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	18-11-2026	12:30	13:30	01:00
16 z 18 Praktyczne wdrożenie działań marketingowych - sprzedażowych	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	19-11-2026	09:00	12:00	03:00
17 z 18 -	Przerwa	-	19-11-2026	12:00	12:30	00:30
18 z 18 -	Walidacja	Tomasz Kopczyński	19-11-2026	12:30	13:30	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	32:00
w tym suma godzin zajęć	26:30
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	04:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	36:30

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 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli 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	7 872,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	32:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Kopczyński

dr Tomasz Kopczyński – doktor ekonomii, ekspert z zakresu zarządzania strategicznego, zarządzania projektami, zarządzania zasobami ludzkimi oraz optymalizacji procesów w firmach. Od ponad dwudziestu lat doradza i szkoli w przedsiębiorstwach różnych branż. Przez kilka lat związany był z międzynarodową firmą, gdzie kierował dużymi projektami biznesowymi w Polsce m.in. dla spółek Skarbu Państwa. Aktualnie właściciel firmy doradczo-szkoleniowej, doradca firm, szkoleniowiec, wykładowca i coach. Prowadzi projekty, szkolenia i wykłady w całej Polsce (przeprowadził kilkaset szkoleń). Jest certyfikowanym ekspertem w zakresie zarządzania projektami (PRINCE2). Prelegent Roku 2016 wg PMI (Project Management Institute). Od 1997 roku jest wykładowcą na wielu uczelniach biznesowych w Polsce, autor wielu książek i publikacji. Jest założycielem studiów podyplomowych zarządzania projektami na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Wykłada na kilkunastu studiach podyplomowych. Jest twórcą wielu programów

przedmiotów z obszaru zarządzania oraz programów szkoleniowych. Autor programów na MBA. Jest certyfikowanym specjalistą w zakresie przeprowadzania analizy profilu osobowego metodą Thomas International (Thomas International, s Personal Profile Analysis - PPA). Od kilkunastu lat zarządza lub współzarządza w kilku spółkach. Jest Przewodniczącym Rady Nadzorczej spółki notowanej na giełdzie. Od 1997 roku napisał kilkadziesiąt artykułów z zakresu zarządzania oraz cztery książki z tego obszaru.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów dydaktycznych w formie elektronicznej (PDF), obejmujący:

- prezentację z zajęć z najważniejszymi zagadnieniami teoretycznymi,
- zestaw ćwiczeń praktycznych i studiów przypadków,
- arkusz samooceny i karty pracy,
- test walidacyjny oraz klucz odpowiedzi (po zakończeniu walidacji),
- zestaw rekomendacji i źródeł do samodzielnej pracy po szkoleniu.

Adres

ul. Stawiskowska 51a
18-421 Piątnica Poduchowna
woj. podlaskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



WERONIKA BRZOSTOWSKA

E-mail weronika.brzostowska@synergia-pm.pl

Telefon (+48) 793 087 684