



ALZO SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

49 ocen

Szkolenie: Sprzedawca z obsługą klienta oraz obsługą kasy fiskalnej

Numer usługi 2026/07/14/218834/3689155

📍 Ostrołęka

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 44:00 h

📅 11.08.2026 do 04.09.2026

6 750,00 PLN brutto

6 750,00 PLN netto

153,41 PLN brutto/h

153,41 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do osób planujących podjęcie lub wykonujących pracę w obszarze obsługi klienta, sprzedaży i handlu, a także wszystkich zainteresowanych rozwijaniem kompetencji komunikacyjnych i sprzedażowych. Szkolenie przeznaczone jest w szczególności dla sprzedawców, kasjerów, pracowników punktów handlowych i usługowych oraz osób przygotowujących się do pracy w branży handlowej. Uczestnicy zdobędą lub rozwiną wiedzę i umiejętności z zakresu komunikacji z klientem, profesjonalnej obsługi klienta oraz prawidłowej obsługi kasy fiskalnej.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	10-08-2026
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

Celem usługi jest przygotowanie uczestnika do profesjonalnej obsługi klienta poprzez rozwój wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych w pracy sprzedawcy. Uczestnik pozna zasady komunikacji z klientem, techniki

aktywnego słuchania oraz obsługi kasy fiskalnej. Po zakończeniu szkolenia będzie potrafił skutecznie prowadzić rozmowy z klientami, budować pozytywne relacje oraz prawidłowo realizować czynności związane z obsługą sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia strefy dystansu społecznego oraz elementy komunikacji niewerbalnej w kontaktach międzyludzkich.	Wymienia strefy dystansu społecznego oraz podaje ich wymiary.	Test teoretyczny
	Klasyfikuje elementy komunikacji niewerbalnej takie jak mimika, parajęzyk i gesty.	Test teoretyczny
Wyjaśnia funkcje oraz rodzaje pytań stosowanych w komunikacji ze sprzedawcą i klientem. Wymienia obowiązki sprzedawcy związane z obsługą kasy fiskalnej oraz paragonu fiskalnego.	Charakteryzuje pytania zamknięte i otwarte ze wskazaniem ich zastosowania.	Test teoretyczny
	Definiuje parafrazowanie oraz odzwierciedlanie w komunikacji z klientem.	Test teoretyczny
	Wskazuje wymagane informacje zawarte na paragonie fiskalnym.	Test teoretyczny
	Opisuje obowiązek sprzedawcy dotyczący raportowania dziennego i konsekwencje braku paragonu.	Test teoretyczny
Charakteryzuje cechy dobrego sprzedawcy oraz oczekiwania klientów wobec obsługi.	Wymienia cechy zawodowe sprzedawcy takie jak znajomość produktu i umiejętności komunikacyjne.	Test teoretyczny
	Określa oczekiwania klientów dotyczące szacunku, zainteresowania i pomyślnego załatwienia sprawy.	Test teoretyczny
Stosuje techniki komunikacji niewerbalnej oraz dostosowuje dystans społeczny do kontekstu interakcji. Obsługuje kasę fiskalną oraz drukuje paragon spełniając wszystkie wymogi prawne.	Wykonuje gesty i wyraz twarzy zgodne z zasadami komunikacji niewerbalnej.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Utrzymuje odpowiedni dystans społeczny do pięciu metrów w kontaktach zawodowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wykonuje raport fiskalny dobowy oraz sprawdza stan techniczny kasy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Drukuję paragon zawierający wszystkie wymagane informacje o transakcji.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przeprowadza rozmowę ze sprzedawcą używając pytań zamkniętych i otwartych. Parafrazuje i odzwierciedla komunikat klienta aby potwierdzić właściwe zrozumienie.	Formułuje pytania zamknięte w celu uzyskania konkretnych informacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Zadaje pytania otwarte do rozpoznania potrzeb i oczekiwań klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Powtarza własnymi słowami informacje otrzymane od klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Weryfikuje zrozumienie wymagań klienta przed wykonaniem transakcji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykazuje empatię oraz zdolności komunikacyjne w kontaktach z różnymi typami klientów.	Dostosowuje sposób komunikacji do oczekiwań i potrzeb indywidualnego klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Słucha aktywnie i okazuje zainteresowanie problemami oraz oczekiwaniami klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zapewnia bezpieczeństwo, szacunek i komfort klienta podczas całego procesu obsługi. Zachowuje etykę zawodową, dyskrecję i profesjonalizm w codziennych interakcjach.	Traktuje klienta z szacunkiem i godności niezależnie od okoliczności transakcji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Okazuje zainteresowanie pomyślnym rozstrzygnięciem sprawy klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Utrzymuje poufność informacji dotyczących danych i transakcji klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Prezentuje wysoką kulturę osobistą oraz odpowiedzialność zawodową.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Identyfikuje i minimalizuje bariery komunikacyjne w rozmowach ze sprzedawcą.	Unika osądzania, decydowania za innych oraz blokad językowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Redukuje hałas i zakłócenia aby zapewnić efektywną komunikację z klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Zajęcia realizowane są w formie wykładów, warsztatów oraz ćwiczeń praktycznych. Uczestnicy zdobywają wiedzę i umiejętności z zakresu obsługi klienta, komunikacji interpersonalnej, technik sprzedaży, obsługi kasy fiskalnej oraz podstaw wykorzystania komputera w pracy sprzedawcy.

W ramach zajęć praktycznych uczestnicy wykonują ćwiczenia indywidualne oraz w parach, obejmujące m.in. prowadzenie rozmów z klientem, rozpoznawanie jego potrzeb, rozwiązywanie sytuacji problemowych, obsługę kasy fiskalnej oraz wykorzystanie podstawowych narzędzi komputerowych.

Szkolenie realizowane jest w sali dydaktycznej wyposażonej w projektor multimedialny, ekran, stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu, urządzenie do nauki obsługi kasy fiskalnej oraz materiały dydaktyczne niezbędne do realizacji programu.

Moduł 1. Wprowadzenie do zawodu sprzedawcy (5 godz.)

- Rola i zadania sprzedawcy.
- Cechy dobrego sprzedawcy.
- Standardy obsługi klienta.
- Etyka zawodowa i kultura osobista.

Moduł 2. Komunikacja interpersonalna i niewerbalna (6 godz.)

- Proces komunikacji.
- Strefy dystansu społecznego.
- Komunikacja werbalna i niewerbalna.
- Mimika, gesty i parajęzyk.
- Bariery komunikacyjne.

Moduł 3. Techniki komunikacji z klientem (6 godz.)

- Pytania otwarte i zamknięte.
- Aktywne słuchanie.
- Parafraza i odzwierciedlanie.
- Rozpoznawanie potrzeb klienta.
- Budowanie relacji z klientem.

Moduł 4. Profesjonalna obsługa klienta (5 godz.)

- Oczekiwania klientów wobec obsługi.
- Obsługa różnych typów klientów.
- Rozwiązywanie sytuacji problemowych.
- Reklamacje i skargi.
- Budowanie pozytywnego wizerunku firmy.

Moduł 5. Obsługa kasy fiskalnej i dokumentowanie sprzedaży (7 godz.)

- Budowa i funkcje kasy fiskalnej.
- Obowiązki sprzedawcy związane z obsługą kasy.
- Paragon fiskalny i jego elementy.
- Raport fiskalny dobowy.
- Ćwiczenia praktyczne z obsługi kasy fiskalnej.

Moduł 6. Podstawy obsługi komputera (5 godz.)

- Budowa komputera i system operacyjny.
- Zarządzanie plikami i folderami.
- Podstawowe ustawienia systemowe.
- Bezpieczna praca z komputerem.

Moduł 7. Programy biurowe i komunikacja elektroniczna (3 godz.)

- Tworzenie i edycja dokumentów tekstowych.
- Podstawowe operacje w arkuszu kalkulacyjnym.
- Korzystanie z poczty elektronicznej.
- Wyszukiwanie informacji w Internecie.
- Ochrona danych i bezpieczeństwo cyfrowe.

Moduł 8. Ćwiczenia praktyczne i symulacje stanowiskowe (3 godz.)

- Symulacje rozmów z klientami.
- Rozpoznawanie potrzeb klienta.
- Ćwiczenia z komunikacji interpersonalnej.
- Symulacje sprzedaży i obsługi klienta.
- Praktyczne wykorzystanie komputera i kasy fiskalnej w pracy sprzedawcy.

Walidacja efektów uczenia się (2 godz.)

- Test teoretyczny sprawdzający wiedzę.
- Obserwacja w warunkach symulowanych obejmująca obsługę klienta, komunikację oraz obsługę kasy fiskalnej.

Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona po zakończeniu szkolenia i obejmie sprawdzenie wiedzy oraz umiejętności praktycznych uczestników.

Walidacja będzie składała się z testu teoretycznego oraz obserwacji w warunkach symulowanych, podczas której uczestnik wykona zadania związane z obsługą klienta, komunikacją, sprzedażą oraz obsługą kasy fiskalnej.

Proces walidacji zostanie przeprowadzony z zachowaniem rozdzielności procesu kształcenia i oceny efektów uczenia się. Walidację przeprowadzi osoba niezależna od procesu szkoleniowego, posiadająca odpowiednie kompetencje do weryfikacji nabytych umiejętności.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 52

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 52 Moduł 1	Zajęcia	Marcin Lipiński	11-08-2026	14:00	15:00	01:00
2 z 52 -	Przerwa	-	11-08-2026	15:00	15:20	00:20
3 z 52 Moduł 1	Zajęcia	Marcin Lipiński	11-08-2026	15:20	17:00	01:40

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 52 -	Przerwa	-	11-08-2026	17:00	17:20	00:20
5 z 52 Moduł 1	Zajęcia	Marcin Lipiński	11-08-2026	17:20	19:00	01:40
6 z 52 -	Przerwa	-	11-08-2026	19:00	19:20	00:20
7 z 52 Moduł 1	Zajęcia	Marcin Lipiński	11-08-2026	19:20	20:00	00:40
8 z 52 Moduł 2	Zajęcia	Marcin Lipiński	14-08-2026	14:00	15:00	01:00
9 z 52 -	Przerwa	-	14-08-2026	15:00	15:20	00:20
10 z 52 Moduł 2	Zajęcia	Marcin Lipiński	14-08-2026	15:20	17:00	01:40
11 z 52 -	Przerwa	-	14-08-2026	17:00	17:20	00:20
12 z 52 Moduł 2	Zajęcia	Marcin Lipiński	14-08-2026	17:20	19:00	01:40
13 z 52 -	Przerwa	-	14-08-2026	19:00	19:20	00:20
14 z 52 Moduł 2	Zajęcia	Marcin Lipiński	14-08-2026	19:20	20:00	00:40
15 z 52 Moduł 3	Zajęcia	Marcin Lipiński	18-08-2026	14:00	15:00	01:00
16 z 52 -	Przerwa	-	18-08-2026	15:00	15:20	00:20
17 z 52 Moduł 3	Zajęcia	Marcin Lipiński	18-08-2026	15:20	17:00	01:40
18 z 52 -	Przerwa	-	18-08-2026	17:00	17:20	00:20
19 z 52 Moduł 3	Zajęcia	Marcin Lipiński	18-08-2026	17:20	19:00	01:40
20 z 52 -	Przerwa	-	18-08-2026	19:00	19:20	00:20
21 z 52 Moduł 3	Zajęcia	Marcin Lipiński	18-08-2026	19:20	20:00	00:40
22 z 52 Moduł 4	Zajęcia	Marcin Lipiński	21-08-2026	14:00	15:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
23 z 52 -	Przerwa	-	21-08-2026	15:00	15:20	00:20
24 z 52 Moduł 4	Zajęcia	Marcin Lipiński	21-08-2026	15:20	17:00	01:40
25 z 52 -	Przerwa	-	21-08-2026	17:00	17:20	00:20
26 z 52 Moduł 4	Zajęcia	Marcin Lipiński	21-08-2026	17:20	19:00	01:40
27 z 52 -	Przerwa	-	21-08-2026	19:00	19:20	00:20
28 z 52 Moduł 4	Zajęcia	Marcin Lipiński	21-08-2026	19:20	20:00	00:40
29 z 52 Moduł 5	Zajęcia	Marcin Lipiński	23-08-2026	14:00	15:00	01:00
30 z 52 -	Przerwa	-	23-08-2026	15:00	15:20	00:20
31 z 52 Moduł 5	Zajęcia	Marcin Lipiński	23-08-2026	15:20	17:00	01:40
32 z 52 -	Przerwa	-	23-08-2026	17:00	17:20	00:20
33 z 52 Moduł 5	Zajęcia	Marcin Lipiński	23-08-2026	17:20	19:00	01:40
34 z 52 -	Przerwa	-	23-08-2026	19:00	19:20	00:20
35 z 52 Moduł 5	Zajęcia	Marcin Lipiński	23-08-2026	19:20	20:00	00:40
36 z 52 Moduł 6	Zajęcia	Marcin Lipiński	29-08-2026	09:00	10:00	01:00
37 z 52 -	Przerwa	-	29-08-2026	10:00	10:20	00:20
38 z 52 Moduł 6	Zajęcia	Marcin Lipiński	29-08-2026	10:20	12:00	01:40
39 z 52 -	Przerwa	-	29-08-2026	12:00	12:20	00:20
40 z 52 Moduł 7	Zajęcia	Marcin Lipiński	29-08-2026	12:20	14:00	01:40
41 z 52 -	Przerwa	-	29-08-2026	14:00	14:20	00:20

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
42 z 52 Moduł 7	Zajęcia	Marcin Lipiński	29-08-2026	14:20	15:00	00:40
43 z 52 Moduł 7	Zajęcia	Marcin Lipiński	02-09-2026	14:30	15:00	00:30
44 z 52 -	Przerwa	-	02-09-2026	15:00	15:20	00:20
45 z 52 Moduł 7	Zajęcia	Marcin Lipiński	02-09-2026	15:20	17:00	01:40
46 z 52 -	Przerwa	-	02-09-2026	17:00	17:20	00:20
47 z 52 Moduł 8	Zajęcia	Marcin Lipiński	02-09-2026	17:20	19:00	01:40
48 z 52 -	Przerwa	-	02-09-2026	19:00	19:20	00:20
49 z 52 Moduł 8	Zajęcia	Marcin Lipiński	02-09-2026	19:20	20:00	00:40
50 z 52 Moduł 8	Zajęcia	Marcin Lipiński	04-09-2026	14:00	14:30	00:30
51 z 52 -	Przerwa	-	04-09-2026	14:30	14:45	00:15
52 z 52 -	Walidacja	-	04-09-2026	14:45	16:30	01:45

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	44:00
w tym suma godzin zajęć	35:00
w tym suma godzin walidacji	01:45
w tym suma przerw	07:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	49:00

Cennik

Cennik

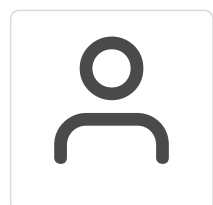
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 750,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 750,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	153,41 PLN
Koszt osobogodziny netto	153,41 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	44:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Lipiński

Marcin Lipiński – trener i praktyk z wieloletnim doświadczeniem w obszarze sprzedaży, obsługi klienta, administracji biurowej oraz obsługi systemów sprzedażowych i urzędów fiskalnych. Od ponad 20 lat zajmuje się wdrażaniem rozwiązań informatycznych dla przedsiębiorstw, wspierających sprzedaż, gospodarkę magazynową oraz obsługę klientów. Od 2012 roku prowadzi szkolenia zawodowe dla osób dorosłych, realizując kursy m.in. z zakresu sprzedaży, obsługi klienta, kas fiskalnych, gospodarki magazynowej, administracji biurowej oraz kompetencji cyfrowych. Przeprowadził ponad 1750 godzin szkoleń, przygotowując uczestników do wykonywania obowiązków sprzedawcy w różnych branżach. Posiada praktyczne doświadczenie w pracy z systemami sprzedażowymi, obsłudze urzędów fiskalnych, prowadzeniu dokumentacji handlowej oraz organizacji procesów sprzedażowych. W prowadzonych szkoleniach łączy wiedzę teoretyczną z praktyką, kładąc nacisk na profesjonalną obsługę klienta, komunikację, standardy sprzedaży oraz prawidłową obsługę kasy fiskalnej i dokumentacji sprzedażowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma notatnik, długopis, teczkę oraz papierowe skrypty z materiałami do nauki.

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest założenie przez uczestnika konta w Bazie Usług

Rozwojowych oraz spełnienie warunków operatora dofinansowania.

Do zdobycia kompetencji w ramach usługi wymagane są:

- ukończenie 18 roku życia,
- obecność na minimum 80% zajęć

Informacje dodatkowe

Podstawa zwolnienia z VAT: Usługa szkoleniowa korzysta ze zwolnienia z podatku VAT, pod warunkiem że dofinansowanie pokrywa co najmniej 70% kosztów szkolenia. W przypadku niższego poziomu dofinansowania, do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa prawna: Zwolnienie z podatku VAT na podstawie § 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 (tekst jednolity: Dz.U. z 2025 r., poz. 832).

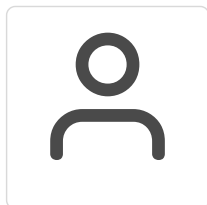
Adres

Ostrołęka 10
07-410 Ostrołęka
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Paweł Smoliński

E-mail biuro@ockk.pl

Telefon (+48) 535 980 480