



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5

3 204 oceny

Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta - warsztaty praktyczne.

Numer usługi 2026/08/05/8282/3729888

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 18:00 h
- 📅 04.10.2027 do 06.10.2027

2 939,70 PLN brutto
2 390,00 PLN netto
163,32 PLN brutto/h
132,78 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	• Przyszli i obecni specjaliści ds. sprzedaży i obsługi klienta • Handlowcy stacjonarni i terenowi • Przedstawiciele handlowi • Kierownicy zespołów sprzedażowych • Pracownicy biura obsługi klienta • Inżynierowie wspierający sprzedaż • Pracownicy działu marketingu • Wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	03-10-2027
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 zaprojektowano dla osób, których praca zawodowa związana jest z szeroko pojętą sprzedażą i które chcą zdobyć lub uzupełnić kwalifikacje z zakresu technik sprzedaży, pozyskiwania klientów i obsługi klienta. Szkolenie dostarcza wiedzy i cennych praktycznych rozwiązań oraz pozwala na podniesienie efektywności zawodowej Uczestników.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	 - Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych - Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.	 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

Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany harmonogramu realizacji usługi. Ostateczne informacje zostaną przekazane uczestnikom najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Zmiana harmonogramu nie wpływa na całkowity wymiar godzin szkolenia.

Program szkolenia

Program szkolenia stanowi prawnie chronioną własność intelektualną, a jego przetwarzanie, rozpowszechnianie lub korzystanie z niego bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.

Dzień I

1. Rozpoczęcie warsztatów:

- Powitanie uczestników.
- Prezentacja uczestników - wymiana doświadczeń w zakresie sprzedaży i obsługi klienta.
- Ustalenie priorytetów.
- Ja w roli efektywnego specjalisty ds. sprzedaży i obsługi klienta.

2. Rola obsługi klienta w dzisiejszym świecie.

3. Profesjonalizm w obsłudze klienta budowaniem przewagi wobec konkurencji.

4. Każdy z nas jest klientem.

5. Oczekiwania klientów.

6. Proces obsługi klienta.

- Badanie potrzeb klientów.
- Przedstawianie oferty, propozycji spełnienia potrzeby. Model cecha - korzyść.
- Rozwiewanie obiekcji klienta.

7. Komunikacja z klientami - mówienie językiem korzyści.

8. Typy klientów.

9. Typy klientów a sposób komunikacji z nimi.

10. Praca z klientem wymagającym.

11. Kontakt z klientem.

- Zadawanie pytań.
- Parafraza.
- Budowanie kontaktu z klientem.
- Pierwsze wrażenie.
- Udzielanie informacji klientowi.

12. Cechy idealnego sprzedawcy/doradcy klienta.

13. Wartości w kontakcie z klientami, troska, uczciwość, budowanie zadowolenia klientów.

Dzień II i III

1. Wprowadzenie w tematykę profesjonalnej sprzedaży

2. Sprzedaż - zakres oraz istota zjawiska.

3. Sprzedawca - profesjonalista: cechy, wiedza, umiejętności.

- 3. Klient: sposób myślenia i podejmowania decyzji oraz oczekiwania wobec sprzedawcy.
- 4. Sprzedawanie jako proces- struktura procesu sprzedaży.
- 5. Stary i nowy model procesu sprzedaży.
- 6. 5 kroków/etapów procesu sprzedaży.
- 7. Etap I: Nawiązywanie kontaktu i budowanie właściwych relacji z klientem.
- 8. Etap II: Analiza potrzeb oraz bieżącej sytuacji klienta.
- 9. Etap III: Prezentacja firmy oraz jej oferty.
- 10. Etap IV: Zastrzeżenia zgłaszane przez klienta podczas rozmowy handlowej oraz metody radzenia sobie z nimi stosowane przez sprzedawcę.
- 11. Etap V: Finał rozmowy handlowej, czyli jak zamknąć sprzedaż/ proces obsługi.

Podsumowanie zajęć oraz praktyczne wnioski na przyszłość.

W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

Prosimy o traktowanie liczby zapisów widocznych w BUR wyłącznie orientacyjnie. Rejestracje poprzez BUR są tylko częścią zapisów na szkolenie, ponieważ prowadzimy również nabór komercyjny, którego liczba uczestników nie jest widoczna w systemie BUR. Zachęcamy do rezerwacji miejsca - grupy szkoleniowe są tworzone również na podstawie zapisów spoza BUR

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 7

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta	Zajęcia	Trener Semper	04-10-2027	09:00	14:00	05:00
2 z 7 -	Przerwa	-	04-10-2027	14:00	15:00	01:00
3 z 7 Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta	Zajęcia	Trener Semper	05-10-2027	09:00	14:00	05:00
4 z 7 -	Przerwa	-	05-10-2027	14:00	15:00	01:00
5 z 7 Certyfikowany specjalista ds. sprzedaży i obsługi klienta	Zajęcia	Trener Semper	06-10-2027	09:00	13:00	04:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 7 -	Przerwa	-	06-10-2027	13:00	14:00	01:00
7 z 7 -	Walidacja	-	06-10-2027	14:00	15:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	18:00
w tym suma godzin zajęć	14:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	20:00

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, 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	2 939,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	163,32 PLN
Koszt osobogodziny netto	132,78 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	18:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener Semper

Trener Semper

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Informacje dodatkowe

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu

Warunki techniczne

1. **Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma **Zoom** (<https://zoom-video.pl/>)
2. **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu

3. **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
4. **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
5. **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - do momentu zakończenia szkolenia
6. Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera**. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060