



Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej
★★★★★ 4,8 / 5
204 oceny

AI w marketingu, sprzedaży i obsłudze
klienta - szkolenie.

Numer usługi 2026/08/19/18793/3754477

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 💻 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 20:00 h
- 📅 03.12.2026 do 09.12.2026

4 200,00 PLN brutto
4 200,00 PLN netto
210,00 PLN brutto/h
210,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla właścicieli, menedżerów i pracowników zajmujących się marketingiem, sprzedażą, e-commerce, komunikacją, obsługą klienta oraz utrzymaniem i rozwojem relacji z klientami. Nie trzeba wcześniej pracować z AI ani programować. Wystarczy swobodne korzystanie z komputera, przeglądarki i podstawowych aplikacji biurowych. Szkolenie przeznaczone jest również dla uczestników projektu Małopolski Pociąg do Kariery - sezon 1 oraz innych projektów dofinansowań.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	24-11-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy kształcące i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do wykorzystania AI na kolejnych etapach pracy z klientem: od analizy i segmentacji, przez marketing i sprzedaż, po obsługę i ocenę wyników.

Po szkoleniu uczestnik analizuje informacje o klientach, przygotowuje komunikację i materiały marketingowe, wspiera działania sprzedażowe i obsługowe, a wyniki AI sprawdza przed ich użyciem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje ścieżkę klienta i dobiera zastosowania AI do kolejnych etapów.	Mapuje etapy ścieżki klienta, wskazuje zadania możliwe do wsparcia przez AI i uzasadnia dobór zastosowania AI do wybranego etapu.	Analiza dowodów i deklaracji
	Rozróżnia wsparcie od decyzji wymagającej człowieka.	Analiza dowodów i deklaracji
Analizuje informacje o klientach i projektuje ich segmentację oraz personalizację.	Porządkuje informacje o klientach i tworzy segmenty na podstawie określonych cech, potrzeb lub zachowań.	Analiza dowodów i deklaracji
	Różnicuje komunikację według potrzeb klientów i kontekstu.	Analiza dowodów i deklaracji
Tworzy i poprawia materiały marketingowe z wykorzystaniem AI.	Określa cel komunikacji i odbiorcę oraz przygotowuje instrukcję dla AI.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Tworzy warianty, sprawdza ich zgodność z założeniami zadania i poprawia wynik.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje AI do przygotowania działań sprzedażowych.	Na podstawie informacji o kliencie przygotowuje komunikat kontaktowy oraz element oferty lub argumentacji sprzedażowej.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dopasowuje odpowiedź do zgłoszonej obiekcji i określa właściwy kolejny krok sprzedażowy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Klasyfikuje przypadek, przygotowuje odpowiedź, planuje właściwy dalszy kontakt z klientem;	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje brakujące informacje i sytuacje wymagające eskalacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje AI do przygotowania i oceny komunikacji w obsłudze klienta.		

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Testuje rezultaty AI i ocenia użyteczność zastosowania.	Porównuje rezultat AI z wymaganiami zadania, weryfikuje informacje wymagające potwierdzenia i identyfikuje elementy wymagające poprawy.	Analiza dowodów i deklaracji
	Wskazuje etap, na którym wymagana jest kontrola człowieka, oraz określa kryterium zatwierdzenia rezultatu.	Analiza dowodów i deklaracji
	Identyfikuje dane osobowe, poufne lub firmowe, których nie należy przekazywać do niezatwierdzonego narzędzia AI, i wskazuje bezpieczny sposób postępowania.	Analiza dowodów i deklaracji

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

Zajęcia mają charakter warsztatowy. Uczestnicy pracują na jednym przypadku klienta i sprawdzają, gdzie AI rzeczywiście pomaga w marketingu, sprzedaży i obsłudze.

Moduł 1. AI w ścieżce klienta i analiza odbiorców

Czas: 2 h 15 min

- punkty zastosowania AI w marketingu, sprzedaży i obsłudze;

- segmentacja, profile klientów i potrzeby;
- dobór zadań do AI oraz granice automatyzacji;
- ćwiczenie: mapa zastosowań AI.

Moduł 2. AI w marketingu – wnioski o kliencie, treść i kampania

Czas: 3 h 00 min

- opis zadania, cel komunikacji i odbiorca;
- tworzenie i wariantowanie treści;
- personalizacja według segmentu i kanału;
- testowanie i poprawianie materiałów.

Moduł 3. AI w sprzedaży – przygotowanie kontaktu i oferty

Czas: 3 h 00 min

- przygotowanie informacji o kliencie lub szansie;
- spersonalizowany kontakt i dalsza komunikacja;
- oferta, argumentacja i obiekcje;
- ćwiczenia na scenariuszach sprzedażowych.

Moduł 4. AI w obsłudze klienta

Czas: 3 h 00 min

- klasyfikowanie zapytań i problemów;
- przygotowanie odpowiedzi zgodnie ze standardem i kontekstem klienta;
- proaktywny kontakt po rozwiązaniu sprawy i działania wspierające utrzymanie klienta;
- eskalacja spraw, które wymagają decyzji człowieka, oraz ćwiczenia na sytuacjach obsługowych.

Moduł 5. Jakość, bezpieczeństwo i kontrola człowieka

Czas: 2 h 30 min

- halucynacje, błędy i nieadekwatna personalizacja;
- dane osobowe, poufne i firmowe;
- punkty weryfikacji i zatwierdzenia;
- mierniki jakości, czasu pracy, czasu odpowiedzi i użyteczności zastosowania AI.

Moduł 6. Warsztat: AI w całej ścieżce klienta

Czas: 3 h 30 min

- połączenie marketingu, sprzedaży i obsługi w jeden przypadek;
- dobór KPI do etapów ścieżki klienta i interpretacja prostych wyników;
- testowanie oraz poprawianie rezultatów;
- dopracowanie portfolio oraz planu pierwszych 30 dni wykorzystania AI w pracy.

Produkt końcowy uczestnika

Portfolio z pracy na ścieżce klienta: mapa zastosowań AI, segmentacja, materiały marketingowe, przykłady działań sprzedażowych, scenariusze obsługi, zestaw mierników, checklista jakości i bezpieczeństwa oraz plan pierwszych 30 dni wykorzystania AI w pracy.

8. Organizacja walidacji

Łączny czas walidacji: 1 godz. 30 min.

Walidację przeprowadza osoba inna niż trener.

Ocena portfolio

Czas: 30 minut

Walidator ocenia przygotowane materiały według ustalonych kryteriów („spełnia / nie spełnia”) i wskazuje dowód uzasadniający ocenę.

Metoda walidacji: analiza dowodów i deklaracji.

Zadania i mikro-symulacje marketingowo-sprzedażowo-usługowe

Czas: 60 minut

Uczestnik wykonuje krótkie zadanie lub bierze udział w symulacji. Walidator ocenia sposób działania, podjęte decyzje i rezultat według przygotowanej karty oceny.

Metoda walidacji: obserwacja w warunkach symulowanych

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 AI w ścieżce klienta, segmentacja i personalizacja – analiza przypadku	Zajęcia	Prowadzący	03-12-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 16 -	Przerwa	-	03-12-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 16 AI w marketingu – opis zadania, treść i testowanie wariantów	Zajęcia	Prowadzący	03-12-2026	11:15	13:00	01:45
4 z 16 AI w marketingu – kampania i optymalizacja	Zajęcia	Prowadzący	04-12-2026	09:00	11:00	02:00
5 z 16 -	Przerwa	-	04-12-2026	11:00	11:15	00:15
6 z 16 AI w sprzedaży – przygotowani e kontaktu i oferty	Zajęcia	Prowadzący	04-12-2026	11:15	13:00	01:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 16 AI w sprzedaży – obiekty i dalsza komunikacja	Zajęcia	Prowadzący	07-12-2026	09:00	11:00	02:00
8 z 16 -	Przerwa	-	07-12-2026	11:00	11:15	00:15
9 z 16 AI w obsłudze klienta – klasyfikacja, odpowiedzi i eskalacja	Zajęcia	Prowadzący	07-12-2026	11:15	13:00	01:45
10 z 16 AI w obsłudze klienta – ćwiczenia sytuacyjne	Zajęcia	Prowadzący	08-12-2026	09:00	11:00	02:00
11 z 16 -	Przerwa	-	08-12-2026	11:00	11:15	00:15
12 z 16 Jakość, bezpieczeństwo i kontrola człowieka	Zajęcia	Prowadzący	08-12-2026	11:15	13:00	01:45
13 z 16 Warsztat: zastosowanie AI w całej ścieżce klienta	Zajęcia	Prowadzący	09-12-2026	09:00	11:15	02:15
14 z 16 -	Przerwa	-	09-12-2026	11:15	11:30	00:15
15 z 16 -	Walidacja	-	09-12-2026	11:30	12:00	00:30
16 z 16 -	Walidacja	-	09-12-2026	12:00	13:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	20:00
w tym suma godzin zajęć	17:15

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma godzin walidacji	01:30
w tym suma przerw	01:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	25:00

Cennik

Cennik

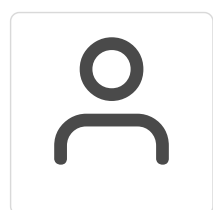
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 200,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	210,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	210,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	20:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Prowadzący

Specjalista ds. marketingu i sprzedaży

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma materiały elektroniczne wykorzystywane podczas zajęć, w tym:

- mapę ścieżki klienta
- arkusz segmentacji i personalizacji
- szablon opisu zadania dla AI
- scenariusze sprzedażowe i obsługowe
- checklistę jakości komunikacji
- checklistę bezpieczeństwa danych

Warunki uczestnictwa

Nie jest wymagane wcześniejsze doświadczenie z AI ani programowanie. Uczestnik powinien samodzielnie korzystać z komputera i przeglądarki.

Do udziału potrzebny jest komputer lub laptop, na którym można jednocześnie uczestniczyć w spotkaniu online i wykonywać ćwiczenia.

Warunkiem udziału w szkoleniu jest podpisanie umowy z WSTiE na świadczenie usługi szkoleniowej.

Informacje dodatkowe

Szkolenie dotyczy całej ścieżki klienta i nie jest kursem obsługi jednej platformy AI.

Usługa obejmuje 20 godzin zegarowych, w tym 17 godz. 15 min zajęć merytorycznych, 1 godz. 30 min walidacji oraz 1 godz. 15 min przerw.

Warunki techniczne

Zajęcia w formie zdalnej w czasie rzeczywistym są realizowane poprzez platformę Webex.

Wymagania techniczne:

komputer / laptop ze stałym dostępem do Internetu (Szybkość pobierania/przesyłania: minimalna

2 Mb/s / 128 kb/s; zalecana 4 Mb/s / 512 kb/s)

przeglądarka internetowa – zalecane: Google Chrome, Mozilla Firefox

słuchawki lub dobrej jakości głośniki

mikrofon

zalecane: kamera (w przypadku komputerów stacjonarnych)

spokojne miejsce, odizolowane od zewnętrznych czynników rozpraszających

Kontakt



Anna Oleksa-Kaźmierczak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 744 605