

synergia.

TOMASZ
KOPCZYŃSKI
"SYNERGIA"

★★★★☆ 4,4 / 5

832 oceny

Kreowanie doświadczeń klienta i sprzedaż usług dodatkowych: techniki upsellingu i cross-sellingu

Numer usługi 2026/08/27/21247/3772186

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 38:00 h
- 📅 05.10.2026 do 15.10.2026

9 348,00 PLN brutto
7 600,00 PLN netto
246,00 PLN brutto/h
200,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Usługa skierowana jest do pracowników hotelu mających bezpośredni lub pośredni kontakt z gośćmi, w szczególności do pracowników recepcji hotelowej, kelnerów, kelnerek oraz office managerów. Szkolenie jest przeznaczone dla osób odpowiedzialnych za obsługę gości, prezentowanie oferty hotelu i SPA, przyjmowanie rezerwacji, realizację zamówień, koordynację usług oraz budowanie pozytywnych doświadczeń klientów. Uczestnikami mogą być zarówno osoby rozpoczynające pracę w branży hotelarskiej, jak i doświadczeni pracownicy chcący rozwinąć kompetencje sprzedażowe. Usługa przygotowuje do rozpoznawania potrzeb gości oraz prowadzenia naturalnej i nienachalnej sprzedaży usług dodatkowych z wykorzystaniem technik upsellingu i cross-sellingu. Nie jest wymagane wcześniejsze przygotowanie sprzedażowe.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

18

Data zakończenia rekrutacji

27-08-2026

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

Celem edukacyjnym usługi jest przygotowanie uczestników do świadomego kreowania pozytywnych doświadczeń gości hotelu i SPA oraz prowadzenia sprzedaży usług dodatkowych. Uczestnik rozpoznaje potrzeby klienta, dobiera odpowiednią ofertę oraz stosuje techniki upsellingu i cross-sellingu w sposób naturalny i nienachalny, wspierając wzrost wartości sprzedaży i budowanie długotrwałych relacji z gośćmi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje znaczenie doświadczeń klienta w procesie obsługi i sprzedaży.	Wyjaśnia pojęcie doświadczenia klienta oraz wskazuje jego znaczenie w budowaniu relacji. Rozpoznaje czynniki wpływające na zadowolenie, lojalność i decyzje zakupowe klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Identyfikuje potrzeby i oczekiwania klientów.	Rozróżnia potrzeby jawne i ukryte klienta na podstawie przedstawionych sytuacji. Dobiera pytania służące rozpoznaniu potrzeb, preferencji i oczekiwań klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia techniki upsellingu i cross-sellingu.	Wyjaśnia różnice między upsellingiem a cross-sellingiem. Przyporządkowuje właściwą technikę sprzedażową do przedstawionej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera usługi i produkty dodatkowe do potrzeb klienta.	Dopasowuje elementy oferty do potrzeb klienta przedstawionych w opisie sytuacji. Wskazuje korzyści, które należy przedstawić klientowi w związku z proponowaną ofertą.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje zasady komunikacji wspierającej naturalną i nienachalną sprzedaż.	Dobiera sposób prezentowania oferty do potrzeb i profilu klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Reaguje na pytania, wątpliwości i obiekcje klientów.	Rozpoznaje przyczyny najczęściej występujących obiekcji sprzedażowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Planuje działania służące zwiększaniu wartości sprzedaży i jakości obsługi.	Wskazuje odpowiednie momenty na przedstawienie klientowi oferty dodatkowej lub rozszerzonej. Dobiera działania sprzedażowe wspierające realizację celów firmy i budowanie długotrwałych relacji z klientami.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Usługa realizowana jest zdalnie w czasie rzeczywistym, w grupie od 4 do 10 uczestników, za pośrednictwem platformy **Google Meet**. Zajęcia odbywają się przy jednoczesnym udziale trenera i uczestników.

Każdy uczestnik korzysta z samodzielnego stanowiska komputerowego wyposażonego w kamerę, mikrofon i głośnik oraz posiada dostęp do stabilnego łącza internetowego. Materiały dydaktyczne przekazywane są uczestnikom w formie elektronicznej.

Zajęcia teoretyczne prowadzone są w formie wykładu interaktywnego, prezentacji zagadnień, omawiania przykładów, rozmowy na żywo, dyskusji moderowanej oraz współdzielenia ekranu.

Zajęcia praktyczne prowadzone są w formie ćwiczeń indywidualnych i grupowych, analizy przypadków, symulacji rozmów z klientami, tworzenia propozycji sprzedażowych, rozwiązywania sytuacji problemowych, pracy na przykładach zawodowych, dyskusji oraz ćwiczeń z wykorzystaniem technik upsellingu i cross-sellingu.

Łączny czas usługi wynosi 38 godzin zegarowych.

Przerwy są wliczone do całkowitego czasu trwania usługi i zostały wyodrębnione w harmonogramie. Przerwy nie stanowią czasu zajęć merytorycznych. Walidacja efektów uczenia się jest wliczona do czasu trwania usługi.

Dzień 1 – Kreowanie doświadczeń klienta w procesie obsługi i sprzedaży

- Pojęcie i znaczenie doświadczenia klienta.
- Czynniki wpływające na ocenę jakości obsługi.
- Etapy budowania relacji z klientem.
- Oczekiwania klienta a standard obsługi.
- Emocje i ich wpływ na decyzje zakupowe.
- Identyfikowanie kluczowych punktów kontaktu z klientem.
- Najczęstsze błędy wpływające na doświadczenia klientów.
- Budowanie spójnego i pozytywnego przebiegu obsługi.

Dzień 2 – Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań klienta

- Potrzeby jawne i ukryte klienta.
- Techniki aktywnego słuchania.
- Pytania otwarte, zamknięte, pogłębiające i alternatywne.
- Rozpoznawanie preferencji i motywacji zakupowych.
- Obserwacja zachowania klienta i interpretowanie sygnałów.
- Dopasowanie sposobu komunikacji do profilu klienta.
- Budowanie atmosfery zaufania.
- Analiza przykładowych sytuacji związanych z obsługą klienta.

Dzień 3 – Techniki upsellingu w sprzedaży

- Istota i cele upsellingu.
- Rozpoznawanie możliwości zastosowania upsellingu.
- Prezentowanie rozszerzonych i bardziej wartościowych wariantów oferty.
- Porównywanie wariantów i wskazywanie różnic.
- Posługiwanie się językiem korzyści.
- Personalizacja propozycji sprzedażowej.
- Zasady prowadzenia naturalnej i nienachalnej sprzedaży.
- Analiza przykładów zastosowania technik upsellingowych.

Dzień 4 – Techniki cross-sellingu i sprzedaż usług dodatkowych

- Istota i cele cross-sellingu.
- Różnice pomiędzy upsellingiem a cross-sellingiem.
- Identyfikowanie produktów i usług uzupełniających.
- Tworzenie logicznych powiązań pomiędzy elementami oferty.
- Dobieranie oferty dodatkowej do potrzeb klienta.
- Wskazywanie wartości i korzyści wynikających z rozszerzenia zakupu.
- Odpowiedni moment na przedstawienie propozycji.
- Łączenie technik upsellingu i cross-sellingu.

Dzień 5 – Komunikacja sprzedażowa i reagowanie na obiekcje

- Struktura skutecznej rozmowy sprzedażowej.
- Formułowanie propozycji odpowiadającej potrzebom klienta.
- Język korzyści w prezentowaniu oferty.
- Komunikaty wspierające decyzję zakupową.
- Najczęstsze obiekcje dotyczące ceny, potrzeby i zakresu oferty.
- Rozpoznawanie przyczyn obiekcji.
- Techniki odpowiadania na pytania i wątpliwości klienta.
- Zamykanie sprzedaży bez wywierania nadmiernej presji.

Dzień 6 – Łączenie jakości obsługi ze skutecznością sprzedaży

- Planowanie działań zwiększających wartość sprzedaży.
- Wybór właściwego momentu na przedstawienie oferty dodatkowej.
- Budowanie długotrwałych relacji z klientami.
- Wzmacnianie lojalności i zachęcanie do ponownego skorzystania z usług.
- Standardy etyczne w sprzedaży.
- Analiza sytuacji problemowych i dobór właściwych rozwiązań.
- Podsumowanie poznanych technik upsellingu i cross-sellingu
- Walidacja efektów uczenia się:
 - test teoretyczny przeprowadzony w formie elektronicznej,
 - pytania zamknięte jednokrotnego lub wielokrotnego wyboru,
 - wynik testu generowany automatycznie.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 18

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Kreowanie doświadczeń klienta – prezentacja zagadnień, rozmowa na żywo i dyskusja o czynnikach wpływających na ocenę obsługi	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	05-10-2026	08:00	11:00	03:00
2 z 18 -	Przerwa	-	05-10-2026	11:00	12:00	01:00
3 z 18 Kreowanie doświadczeń klienta – ćwiczenia w identyfikowaniu punktów kontaktu gościa z hotelem i SPA oraz analiza przykładów	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	05-10-2026	12:00	15:00	03:00
4 z 18 Rozpoznawanie potrzeb klienta – prezentacja technik zadawania pytań, aktywnego słuchania i rozmowa na żywo	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	07-10-2026	08:00	11:00	03:00
5 z 18 -	Przerwa	-	07-10-2026	11:00	12:00	01:00
6 z 18 Rozpoznawanie potrzeb klienta – analiza przypadków i ćwiczenia w prowadzeniu rozmów z gośćmi	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	07-10-2026	12:00	15:00	03:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 18 Techniki upsellingu – prezentacja zasad i przykładów rozszerzania oferty oraz dyskusja	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	08-10-2026	08:15	11:00	02:45
8 z 18 -	Przerwa	-	08-10-2026	11:00	12:00	01:00
9 z 18 Techniki upsellingu – ćwiczenia w porównywaniu u wariantów oferty i symulacje rozmów z gośćmi	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	08-10-2026	12:00	15:00	03:00
10 z 18 Techniki cross-sellingu – prezentacja zasad doboru usług dodatkowych i omówienie przykładów	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	12-10-2026	08:15	11:00	02:45
11 z 18 -	Przerwa	-	12-10-2026	11:00	12:00	01:00
12 z 18 Techniki cross-sellingu – ćwiczenia w tworzeniu propozycji sprzedażowych i rozmowa na żywo	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	12-10-2026	12:00	15:00	03:00
13 z 18 Komunikacja sprzedażowa – prezentacja struktury rozmowy i sposobów reagowania na obiekcje	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	14-10-2026	09:00	11:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 18 -	Przerwa	-	14-10-2026	11:00	12:00	01:00
15 z 18 Komunikacja sprzedażowa – analiza obiekcji, ćwiczenia i symulacje rozmów z klientami	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	14-10-2026	12:00	15:00	03:00
16 z 18 Łączenie jakości obsługi ze sprzedażą – analiza sytuacji problemowych, ćwiczenia w planowaniu działań i dyskusja podsumowująca	Zajęcia	Tomasz Kopczyński	15-10-2026	09:00	12:00	03:00
17 z 18 -	Przerwa	-	15-10-2026	12:00	12:30	00:30
18 z 18 -	Walidacja	Tomasz Kopczyński	15-10-2026	12:30	13:30	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	38:00
w tym suma godzin zajęć	31:30
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	05:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	43:15

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 2004 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	9 348,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	38:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Kopczyński

Dr Tomasz Kopczyński – doktor ekonomii, trener, doradca biznesowy i wykładowca. Od ponad 20 lat prowadzi szkolenia i doradztwo dla przedsiębiorstw różnych branż. Jego doświadczenie obejmuje zarządzanie strategiczne, zarządzanie projektami i zespołami, komunikację oraz doskonalenie procesów w firmach. W ostatnich pięciu latach kontynuował działalność szkoleniową i doradczą, prowadząc zajęcia dla pracowników i kadry zarządzającej.

Jest właścicielem firmy doradczo-szkoleniowej. Przeprowadził kilkaset szkoleń w całej Polsce oraz opracował programy szkoleniowe i dydaktyczne, w tym dla studiów MBA. Od 1997 roku wykłada na uczelniach biznesowych; jest założycielem studiów podyplomowych z zarządzania projektami na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Posiada certyfikat PRINCE2 oraz certyfikat Thomas International PPA. Jest autorem publikacji z zakresu zarządzania i został wyróżniony tytułem Prelegenta Roku 2016 przez PMI.

Jeśli karta ma potwierdzać doświadczenie konkretnie w sprzedaży usług hotelowych, upsellingu i cross-sellingu, warto dopisać takie realizacje dopiero po sprawdzeniu ich w dorobku trenera.

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.

Informacje dodatkowe

Usługa zwolniona z 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.

Warunki techniczne

Szkolenie realizowane jest z wykorzystaniem platformy **Google Meet** (w zależności od ustaleń z uczestnikami).

Uczestnik powinien posiadać:

- komputer, laptop lub tablet z kamerą, mikrofonem i głośnikiem,
- stabilne łącze internetowe o przepustowości minimum **5 Mb/s** (zalecane 10 Mb/s),
- aktualną przeglądarkę internetową (np. Chrome, Edge, Firefox) lub zainstalowaną aplikację do obsługi wybranej platformy,
- możliwość korzystania z plików PDF oraz pakietu biurowego (np. MS Office, LibreOffice lub Google Docs),
- dostęp do poczty e-mail w celu odbioru materiałów i linków do sesji szkoleniowych.

Link do spotkania oraz instrukcja logowania przesyłane są uczestnikom drogą mailową przed rozpoczęciem szkolenia.

Kontakt



Weronika Montowska Brzostowska

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

Telefon (+48) 506 388 003