

**OBSŁUGA KLIENTA I TECHNIKI
SPRZEDAŻY. SZKOLENIE.**

Numer usługi 2026/09/02/145475/3786015

4 500,00 PLN brutto
4 500,00 PLN netto
225,00 PLN brutto/h
225,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

MR GO FUTURE

Szkolenia

Doradztwo

Coaching Michał

Romanik

★★★★★ 4,9 / 5

3 208 ocen

📍 Bartoszyce

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 20:00 h

📅 13.11.2026 do 15.11.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi**Grupa docelowa obejmuje w szczególności:**

- osoby pracujące, które chcą rozwijać kompetencje społeczne, i komunikacyjne wykorzystywane w środowisku zawodowym,
- osoby przygotowujące się do wejścia lub powrotu na rynek pracy, w tym studentów i osoby planujące zmianę ścieżki zawodowej,
- osoby zainteresowane podnoszeniem kompetencji wspierających rozwój zawodowy, efektywność w pracy oraz budowanie relacji w środowisku zawodowym.

Usługa jest skierowana do osób, które chcą rozwijać umiejętności przydatne w codziennych obowiązkach i sytuacjach oraz w wykonywaniu obowiązków zawodowych

Minimalna liczba uczestników

14

Maksymalna liczba uczestników

18

Data zakończenia rekrutacji

12-11-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do samodzielnego prowadzenia rozmowy handlowej z klientem, w tym do rozpoznawania potrzeb klienta, doboru argumentów sprzedażowych, prezentowania oferty, reagowania na obiekcje oraz finalizowania procesu sprzedaży z zachowaniem zasad budowania długotrwałych relacji z klientem."

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontaktach z klientami	Wymienia składniki komunikacji niewerbalnej takie jak mimika, gesty i parajezyk Opisuje wpływ komunikacji werbalnej i niewerbalnej na odbiór klienta"	Test teoretyczny
Charakteryzuje rodzaje pytań wykorzystywanych w sprzedaży i negocjacjach z klientami	"Klasyfikuje pytania na otwarte, zamknięte i alternatywne ze względu na cel Wyjaśnia zastosowanie poszczególnych typów pytań w procesie sprzedaży"	Test teoretyczny
Wyjaśnia znaczenie efektywnej komunikacji dla budowania relacji z klientami	"Opisuje cechy dobrego sprzedawcy i pracownika obsługi klienta Wymienia główne oczekiwania klientów wobec personelu sprzedażowego"	Test teoretyczny
Identyfikuje bariery komunikacyjne oraz metody ich przewyższania w pracy z klientem	Wymienia przykłady barier komunikacyjnych w obsłudze klienta Wskazuje techniki minimalizowania barier w kontaktach handlowych"	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zastosuje techniki parafrazowania oraz odzwierciedlania w rozmowach ze sprzedażą	Powtarza własnymi słowami informacje od klienta w celu weryfikacji zrozumienia Wykorzystuje odzwierciedlanie do potwierdzenia emocji i potrzeb klienta"	Obserwacja w warunkach symulowanych
Przeprowadza rozmowę handlową z zastosowaniem właściwych technik sprzedażowych	Identyfikuje potrzeby klienta poprzez zadawanie umotywowanych pytań Proponuje rozwiązania adekwatne do zidentyfikowanych potrzeb klienta"	Obserwacja w warunkach symulowanych
Przygotowuje stanowisko pracy w miejscu obsługi klienta do rozpoczęcia pracy	Organizuje materiały handlowe i dokumenty w dostępnym dla klienta porządku Zapewnia czystość i porządek w rejonie obsługi klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykazuje empatię i zrozumienie wobec potrzeb i oczekiwań różnorodnych klientów	Słucha aktywnie perspektywę klienta bez przerywania wypowiedzi Okazuje zainteresowanie rozwiązaniem problemu lub potrzeby klienta"	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Komunikuje się jasno, grzecznie i profesjonalnie z klientami i kolegami pracy	Formułuje wypowiedzi w sposób zrozumiały i wolny od żargonu zawodowego Utrzymuje pozytywny ton rozmowy niezależnie od nastawienia klienta"	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zarządza czasem pracy, aby obsłużyć klientów efektywnie i z wysoką jakością	Priorytetyzuje zadania zgodnie z pilnością obsługi klienta Rozpoznaje sytuacje wymagające większego poświęcenia czasu dla klienta"	Obserwacja w warunkach symulowanych
Odpowiada za własne decyzje oraz kształtuje pozytywny wizerunek pracodawcy	Uznaje odpowiedzialność za błędy i pracuje nad ich naprawą Reprezentuje wartości pracodawcy w cada kontakcie z klientem"	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje i kompetencje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://standardgccs.com/gccs-icvc/>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://icvc.eu/kwalifikacje-icvc/>

Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Talent Odyssey Ltd

Program

W przypadku pozytywnego wyniku walidacji usługa prowadzi do wydania certyfikatu potwierdzającego uzyskanie kwalifikacji międzynarodowej GCCS: OBSŁUGA KLIENTA I TECHNIKI SPRZEDAŻY, ICVC/OTSK 20021.88.

Walidacja przeprowadzana jest przez podmiot zewnętrzny ICVC Certyfikacja Sp. z o.o. na podstawie akredytacji systemu Global Competence Certification Standard (GCCS), wydanej przez Międzynarodową Instytucję Certyfikującą, a jednocześnie właściciela systemu GCCS – Talent Odyssey Ltd. Udział podmiotu zewnętrznego zapewnia rozdzielność procesu kształcenia od walidacji.

Certyfikat wydawany jest przez Instytucję Certyfikującą – Talent Odyssey Ltd. w terminie maksymalnie do 7 dni roboczych od dnia zakończenia walidacji (certyfikat może zostać wydany wcześniej, jednak co do zasady podmiot zewnętrzny ma na to maksymalnie 7 dni roboczych). Warunkiem jego wydania jest uzyskanie pozytywnego wyniku walidacji, co oznacza wynik co najmniej 75% w ramach każdej

zastosowanej metody walidacji osobno.

ZASADY

- Podczas szkolenia wykorzystane zostaną narzędzie w postaci prezentacji multimedialnej, scenek,, testów z wiedzy oraz case study.
- Metodą walidacji szkolenia jest test jednokrotnego wyboru oraz obserwacja w warunkach symulowanych. Walidacja test + obserwacja (przygotowany arkusz) odbędzie się w godzinach 14.30 - 16.00 w ostatnim dniu usługi.
- Podczas warsztatów uczestnicy będą pracowali w 2-3 osobowych grupach.
- Szkolenie w ramach godzin zegarowych / 60 minut
- Przerwy wliczone do czasu trwania usługi

PROGRAM SZKOLENIA

DZIEŃ 1

Blok 1. Komunikacja werbalna i niewerbalna

1. Elementy komunikacji werbalnej w kontakcie z klientem
2. Elementy komunikacji niewerbalnej – mimika, gesty, postawa ciała
3. Parajęzyk i jego znaczenie w komunikacji z klientem
4. Wpływ komunikacji werbalnej i niewerbalnej na odbiór klienta

Blok 2. Efektywna komunikacja i pytania sprzedażowe

1. Znaczenie efektywnej komunikacji w budowaniu relacji z klientem
2. Rodzaje pytań stosowanych w sprzedaży i negocjacjach
3. Pytania otwarte, zamknięte i alternatywne – zastosowanie
4. Bariery komunikacyjne i sposoby ich przewyższania

DZIEŃ 2

Blok 1. Aktywne słuchanie klienta

1. Zasady aktywnego słuchania w kontakcie z klientem
2. Parafrazowanie wypowiedzi klienta
3. Odzwierciedlanie emocji i potrzeb klienta
4. Wykorzystanie aktywnego słuchania do prawidłowego rozpoznania potrzeb

Blok 2. Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań klienta

1. Identyfikowanie potrzeb klienta poprzez zadawanie pytań
2. Dobór pytań otwartych, zamkniętych i alternatywnych do sytuacji
3. Formułowanie pytań doprecyzowujących i pogłębiających
4. Analiza potrzeb i oczekiwań klienta na podstawie rozmowy

Blok 3. Techniki prowadzenia rozmowy handlowej

1. Etapy i zasady prowadzenia profesjonalnej rozmowy handlowej
2. Formułowanie propozycji rozwiązania dopasowanego do potrzeb klienta
3. Argumentowanie korzyści dla klienta
4. Reagowanie na pytania, wątpliwości i zastrzeżenia klienta

Blok 4. Profesjonalna komunikacja w sprzedaży

1. Cechy dobrego sprzedawcy i profesjonalnego pracownika obsługi klienta
2. Jasne i zrozumiałe formułowanie komunikatów
3. Unikanie żargonu zawodowego w kontakcie z klientem
4. Utrzymywanie pozytywnego tonu rozmowy niezależnie od nastawienia klienta

DZIEŃ 3

Blok 1. Empatia i indywidualne podejście do klienta

1. Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań różnych typów klientów
2. Aktywne słuchanie bez przerywania wypowiedzi klienta
3. Okazywanie zainteresowania problemem i potrzebą klienta
4. Dostosowanie sposobu komunikacji do indywidualnej sytuacji klienta

Blok 2. Obsługa trudnego klienta

- 1. Rozpoznawanie przyczyn niezadowolenia klienta
- 2. Reagowanie na emocje i trudne zachowania klienta
- 3. Techniki minimalizowania barier i napięcia w kontakcie z klientem
- 4. Zachowanie profesjonalizmu w sytuacji konfliktowej

Blok 3. Organizacja pracy i efektywność obsługi

- 1. Przygotowanie stanowiska pracy do obsługi klienta
- 2. Organizacja materiałów handlowych i dokumentów
- 3. Utrzymanie porządku i estetyki w miejscu obsługi klienta
- 4. Priorytetyzacja zadań i zarządzanie czasem obsługi klienta

Blok 4. Odpowiedzialność i wizerunek pracodawcy

- 1. Podejmowanie odpowiedzialnych decyzji w kontakcie z klientem
- 2. Przyjmowanie odpowiedzialności za popełnione błędy

Blok 5. WALIDACJA SZKOLENIA

Test wiedzy + 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 Blok 1. Komunikacja werbalna i niewerbalna	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	13-11-2026	16:00	18:00	02:00
2 z 16 -	Przerwa	-	13-11-2026	18:00	18:30	00:30
3 z 16 Blok 2. Efektywna komunikacja i pytania sprzedażowe	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	13-11-2026	18:30	20:00	01:30
4 z 16 Blok 1. Aktywne słuchanie klienta	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	14-11-2026	08:00	10:00	02:00
5 z 16 -	Przerwa	-	14-11-2026	10:00	10:15	00:15
6 z 16 Blok 2. Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań klienta	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	14-11-2026	10:15	12:00	01:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 16 Blok 3. Techniki prowadzenia rozmowy handlowej	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	14-11-2026	12:00	13:30	01:30
8 z 16 -	Przerwa	-	14-11-2026	13:30	14:30	01:00
9 z 16 Blok 4. Profesjonalna komunikacja w sprzedaży	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	14-11-2026	14:30	16:00	01:30
10 z 16 Blok 1. Empatia i indywidualne podejście do klienta	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	15-11-2026	08:00	10:00	02:00
11 z 16 -	Przerwa	-	15-11-2026	10:00	10:15	00:15
12 z 16 Blok 2. Obsługa trudnego klienta	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	15-11-2026	10:15	11:00	00:45
13 z 16 Blok 3. Organizacja pracy i efektywność obsługi	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	15-11-2026	11:00	13:00	02:00
14 z 16 -	Przerwa	-	15-11-2026	13:00	14:00	01:00
15 z 16 Blok 4. Odpowiedzialność i wizerunek pracodawcy	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	15-11-2026	14:00	14:30	00:30
16 z 16 -	Walidacja	-	15-11-2026	14:30	16:00	01:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	20:00
w tym suma godzin zajęć	15:30

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma godzin walidacji	01:30
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	22:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	225,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	225,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	300,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	300,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	220,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	220,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	20:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

MICHAŁ ROMANIK

Od 24 lat do teraz zajmuje się sprzedażą, a od 17 do teraz zarządza zespołami sprzedażowymi (od 10 do 180 osób), jako Kierownik Regionalny, Dyrektor Handlowy oraz Dyrektor Generalny.

Doświadczenie nierozwalnie związane jest ze szkoleniami handlowców oraz managerów na wszystkich szczeblach. Posiada aktualny certyfikat SUS 2.0 świadczący o wysokiej jakości prowadzonych działań szkoleniowych, które dotyczą skuteczniejszej sprzedaży, zarządzania oraz budowania zespołów sprzedażowych.

W swojej pracy szkoleniowej łączy teorię z praktyką. Posiada również dyplom Coacha (UWM Olsztyn) oraz ponad 600h odbytych sesji. Trener biznesu oraz doradca. Aktualnie prowadzi firmę doradczo-szkoleniową MR GoFuture (www.mrgofuture.pl), w której zajmuje się szkoleniami handlowców, doradców, managerów oraz doradztwem biznesowym.

Pomaga organizacjom w osiąganiu swoich celów sprzedażowych poprzez zwiększenie skuteczności zespołów handlowych oraz wdrażanie procesów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik po szkoleniu otrzyma skrypt w formie papierowej lub mailowej.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie zapisu przez Bazę Usług Rozwojowych.

Adres

ul. Kętrzyńska 23
11-200 Bartoszyce
woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



MICHAŁ ROMANIK

E-mail michalromanik@mrgofuture.pl

Telefon (+48) 519 596 946