Możliwość dofinansowania

MR GoFuture
Michał Romanik

OBSŁUGA KLIENTA I TECHNIKI SPRZEDAŻY. SZKOLENIE.

Numer usługi 2026/09/07/145475/3793137

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
20.11.2026 do 22.11.2026

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	19-11-2026
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 parajeżyk 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 przezwyciężania 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 właścicielasystemu 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 tomaksymalnie 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

DZIEN 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 przezwyciężania

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	20-11-2026	16:00	18:00	02:00
2 z 16 -	Przerwa	-	20-11-2026	18:00	18:30	00:30
3 z 16 Blok 2. Efektywna komunikacja i pytania sprzedażowe	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	20-11-2026	18:30	20:00	01:30
4 z 16 Blok 1. Aktywne słuchanie klienta	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	21-11-2026	08:00	10:00	02:00
5 z 16 -	Przerwa	-	21-11-2026	10:00	10:15	00:15
6 z 16 Blok 2. Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań klienta	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	21-11-2026	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	21-11-2026	12:00	13:30	01:30
8 z 16 -	Przerwa	-	21-11-2026	13:30	14:30	01:00
9 z 16 Blok 4. Profesjonalna komunikacja w sprzedaży	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	21-11-2026	14:30	16:00	01:30
10 z 16 Blok 1. Empatia i indywidualne podejście do klienta	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	22-11-2026	08:00	10:00	02:00
11 z 16 -	Przerwa	-	22-11-2026	10:00	10:15	00:15
12 z 16 Blok 2. Obsługa trudnego klienta	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	22-11-2026	10:15	12:00	01:45
13 z 16 Blok 3. Organizacja pracy i efektywność obsługi	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	22-11-2026	12:00	13:00	01:00
14 z 16 -	Przerwa	-	22-11-2026	13:00	14:00	01:00
15 z 16 Blok 4. Odpowiedzialność i wizerunek pracodawcy	Zajęcia	MICHAŁ ROMANIK	22-11-2026	14:00	14:30	00:30
16 z 16 -	Walidacja	-	22-11-2026	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 Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	4 500,00 PLN
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 nierozerwalnie 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 skuteczniej 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 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