



Zakład  
Doskonalenia  
Zawodowego

★★★★★ 4,7 / 5  
5 567 ocen

## Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca

Numer usługi 2026/09/10/7392/3801873

📍 Kalisz  
🏢 Usługa szkoleniowa  
📅 stacjonarna  
👥 Zajęcia grupowe  
🕒 17:00 h  
📅 09.12.2026 do 12.12.2026

400,00 PLN brutto  
400,00 PLN netto  
23,53 PLN brutto/h  
23,53 PLN netto/h  
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Sprzedaż                                                                                                                                                                                         |
| Grupa docelowa usługi           | Kurs przeznaczony jest dla osób zainteresowanych zdobyciem nowej wiedzy oraz umiejętności z zakresu wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym. |
| Minimalna liczba uczestników    | 10                                                                                                                                                                                                        |
| Maksymalna liczba uczestników   | 30                                                                                                                                                                                                        |
| Data zakończenia rekrutacji     | 08-12-2026                                                                                                                                                                                                |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                               |
| 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

Przygotowanie do wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym oraz wykorzystania technik komunikacji w celu identyfikacji potrzeb klienta, prezentowania oferty zgodnej z oczekiwaniami klienta oraz finalizacji transakcji sprzedażowej.

Szkolenie przygotowuje uczestników do przystąpienia do egzaminu KCA w zawodzie sprzedawca.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się            | Kryteria weryfikacji                                                                                | Metoda walidacji                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Nawiązuje kontakt z klientem  | wyjaśnia pojęcie orientacji na klienta                                                              | Test teoretyczny                     |
|                               | wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami                         | Test teoretyczny                     |
|                               | omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem                                   | Test teoretyczny                     |
|                               | przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej | Test teoretyczny                     |
|                               | tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji                                     | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
| Identyfikuje potrzeby klienta | wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania                                          | Test teoretyczny                     |
|                               | formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta                           | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|                               | formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta                                | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|                               | weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę                             | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |

| Efekty uczenia się                               | Kryteria weryfikacji                                                                                                            | Metoda walidacji                     |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta | dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta                                        | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|                                                  | wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty                                                | Test teoretyczny                     |
|                                                  | uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku                             | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|                                                  | formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty                                                   | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|                                                  | omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta                                                                       | Test teoretyczny                     |
|                                                  | wymienia powody poszerzenia sprzedaży                                                                                           | Test teoretyczny                     |
| Finalizuje transakcje sprzedażową                | formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta                      | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|                                                  | omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży                                                                                         | Test teoretyczny                     |
| Prowadzi obsługę posprzedażową                   | informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą                        | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|                                                  | omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji                                                   | Test teoretyczny                     |
|                                                  | wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu) | Test teoretyczny                     |
|                                                  | realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji                              | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |

| Efekty uczenia się                                                     | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                           | Metoda walidacji |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług                  | wyjaśnia znaczenie monitorowania ilości i jakości towarów dla procesu sprzedaży i zaopatrzenia                                                                                                 | Test teoretyczny |
|                                                                        | wymienia kryteria oceny jakości towarów (np. stan opakowań, data ważności, wygląd, kompletność, odpowiednie warunki przechowywania)                                                            | Test teoretyczny |
|                                                                        | wymienia etapy procesu zaopatrzenia zgodnie z procedurą organizacji                                                                                                                            | Test teoretyczny |
|                                                                        | omawia zasady przechowywania i rozmieszczania towarów w magazynie i sali sprzedaży                                                                                                             | Test teoretyczny |
|                                                                        | wymienia zasady ekspozycji towarów, w tym ekspozycji ceny                                                                                                                                      | Test teoretyczny |
| Ekspozuje towary i materiały promocyjne                                | uzasadnia potrzebę dbałości o czystość sali sprzedażowej i estetyczny wygląd ekspozycji                                                                                                        | Test teoretyczny |
|                                                                        | omawia zasady ekspozycji materiałów promocyjnych                                                                                                                                               | Test teoretyczny |
| Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową | opisuje sposoby dokumentowania stanu magazynu, otrzymanych dostaw oraz uzyskiwanych utargów zgodnie z wytycznymi organizacji oraz przepisami prawa                                             | Test teoretyczny |
|                                                                        | wyjaśnia znaczenie raportowania sprzedaży (raporty dobowe, miesięczne, konwersja, średnia wartość paragonu, liczba odwiedzających)                                                             | Test teoretyczny |
|                                                                        | omawia zastosowanie urządzeń technicznych dostępnych na stanowisku pracy (kasa fiskalna, komputer wraz z oprogramowaniem, terminal, systemy zabezpieczeń i inne stosowane w punkcie sprzedaży) | Test teoretyczny |
|                                                                        | wymienia przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności finansowej, zasad bhp i przechowywania danych osobowych                                                                                    | Test teoretyczny |

# Kwalifikacje

## Kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

|                                        |                                                             |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Kwalifikacje                           | Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca |
| Kod kwalifikacji zarejestrowanej w ZRK | 12639                                                       |
| Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację  | Krajowe Centrum Akredytacji                                 |
| Nazwa Podmiotu certyfikującego         | Krajowe Centrum Akredytacji                                 |

## Program

- 1. Obsługa klienta w punkcie handlowym - 7 godz. zegarowych
- 2. Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży - 7 godz. zegarowych
- 3. Egzamin KCA - 2 godz.

**Warunki organizacyjne:** Szkolenie prowadzone jest w 1 grupie szkoleniowej

Egzamin przeprowadzany jest przez podmiot zewnętrzny i jest realizowany w godzinach zegarowych.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 12

| Przedmiot / temat         | Typ aktywności | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------|----------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 12<br>Obsługa klienta | Zajęcia        | Monika Kubiak | 09-12-2026            | 16:00               | 18:00               | 02:00         |
| 2 z 12 -                  | Przerwa        | -             | 09-12-2026            | 18:00               | 18:15               | 00:15         |
| 3 z 12<br>Obsługa klienta | Zajęcia        | Monika Kubiak | 09-12-2026            | 18:15               | 20:15               | 02:00         |
| 4 z 12<br>Obsługa klienta | Zajęcia        | Monika Kubiak | 10-12-2026            | 16:00               | 18:00               | 02:00         |
| 5 z 12 -                  | Przerwa        | -             | 10-12-2026            | 18:00               | 18:15               | 00:15         |
| 6 z 12<br>Obsługa klienta | Zajęcia        | Monika Kubiak | 10-12-2026            | 18:15               | 20:15               | 02:00         |

| Przedmiot / temat          | Typ aktywności | Prowadzący   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------|----------------|--------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 7 z 12<br>Obsługa klienta  | Zajęcia        | Anna Szafran | 11-12-2026            | 16:00               | 18:00               | 02:00         |
| 8 z 12 -                   | Przerwa        | -            | 11-12-2026            | 18:00               | 18:15               | 00:15         |
| 9 z 12<br>Obsługa klienta  | Zajęcia        | Anna Szafran | 11-12-2026            | 18:15               | 20:15               | 02:00         |
| 10 z 12<br>Obsługa klienta | Zajęcia        | Anna Szafran | 12-12-2026            | 09:00               | 11:00               | 02:00         |
| 11 z 12 -                  | Przerwa        | -            | 12-12-2026            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| 12 z 12 -                  | Walidacja      | -            | 12-12-2026            | 11:15               | 13:15               | 02:00         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 17:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 14:00         |
| w tym suma godzin walidacji          | 02:00         |
| w tym suma przerw                    | 01:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 21:15         |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                                                                     | Cena       |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto                                       | 400,00 PLN |
| Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT |            |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto                                        | 400,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                                                       | 23,53 PLN  |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| Koszt osobogodziny netto          | 23,53 PLN  |
| W tym koszt walidacji brutto      | 100,00 PLN |
| W tym koszt walidacji netto       | 100,00 PLN |
| W tym koszt certyfikowania brutto | 50,00 PLN  |
| W tym koszt certyfikowania netto  | 50,00 PLN  |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 17:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

### Anna Szafran

Wykształcenie:

- Wielkopolska Wyższa Szkoła Społeczno - Ekonomiczna w Środzie Wlkp. - studia podyplomowe na kierunku Resocjalizacja z socjoterapią
  - Akademia Ekonomiczna w Poznaniu - studia podyplomowe na kierunku Organizacja i zarządzanie w administracji publicznej
  - Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno - Menadżerska MILLENIUM - studia podyplomowe na kierunku Doradztwa zawodowego
  - Wielkopolska Wyższa Szkoła Humanistyczna w Jarocinie - Studia wyższe zawodowe na kierunku Administracji w w zakresie administracji publicznej
- Wieloletnie doświadczenie na stanowisku doradcy zawodowego, specjalisty ds. szkoleń  
Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń m.in. z zakresu prawa pracy, organizacji i zarządzania, komunikacji interpersonalnej, pracy z klientem, autoprezentacji, zarządzania czasem i organizacji pracy własnej, etyki w biznesie.  
Wykładowca kursów od 2010r.



2 z 3

### Monika Kubiak

Wykształcenie:

- Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu studia podyplomowe: psychologiczne doradztwo zawodowe i personalne
  - Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno – Menedżerska - studia podyplomowe w zakresie przedsiębiorczość i wiedza o społeczeństwie
- Doświadczenie:

- Doradca zawodowy w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej
- Doświadczenie na stanowisku nauczyciela historii, wiedzy o społeczeństwie i doradztwa zawodowego.
- Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu przedsiębiorczości, pracy biurowej, finansów
- Doświadczenie na stanowisku kierownika działu kadr
- Wykładowca od 6 lat



3 z 3

### Monika Walendowska

Wykształcenie wyższe magisterskie: Akademia Ekonomiczna w Poznaniu -

Zarządzanie i Marketing w zakresie finansów i rachunkowości przedsiębiorstw.

Studia podyplomowe: Gnieźnieńska Wyższa Szkoła Humanistyczno – Menedżerska "Milenium" - kwalifikacji nauczyciela teoretycznych przedmiotów zawodowych

Nauczyciel dyplomowany, teoretyczne i praktyczne przedmioty zawodowe, egzaminator OKE

Bardzo dobra znajomość środowiska MS Windows, pakietu MS Office, systemu finansowo-księgowego InSERT GT i programu Płatnik.

Od 2008 roku nauczyciel przedmiotów ekonomicznych.

Egzaminator OKE w zawodach technik rachunkowości i technik ekonomista.

Doświadczenia jako wykładowca 5 lat.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

materiały drukowane

### Informacje dodatkowe

Podstawa prawna zwolnienia z VAT: Art. 43 ust. 1 pkt. 26 litera a, pkt 29 ustawy od towarów i usług.

## Adres

ul. Skalmierzycka 2A

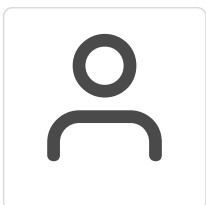
62-800 Kalisz

woj. wielkopolskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



### Liubawa Anapryjenko

**E-mail** [liubawa.anapryjenko@zdz.kalisz.pl](mailto:liubawa.anapryjenko@zdz.kalisz.pl)

**Telefon** (+48) 662 318 947