



Zakład
Doskonalenia
Zawodowego

★★★★★ 4,7 / 5
5 567 ocen

Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym - sprzedawca

Numer usługi 2026/09/11/7392/3804762

📍 Ostrów Wielkopolski
🏢 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 17:00 h
📅 13.01.2027 do 16.01.2027

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	8
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	12-01-2027
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 poszerzania 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 - 1 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 Obsługa klienta	Zajęcia	Monika Kubiak	13-01-2027	16:00	18:00	02:00
2 z 12 -	Przerwa	-	13-01-2027	18:00	18:15	00:15
3 z 12 Obsługa klienta	Zajęcia	Monika Kubiak	13-01-2027	18:15	20:15	02:00
4 z 12 Obsługa klienta	Zajęcia	Monika Kubiak	14-01-2027	16:00	18:00	02:00
5 z 12 -	Przerwa	-	14-01-2027	18:00	18:15	00:15
6 z 12 Obsługa klienta	Zajęcia	Monika Kubiak	14-01-2027	18:15	20:15	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 12 Obsługa klienta	Zajęcia	Anna Szafran	15-01-2027	16:00	18:00	02:00
8 z 12 -	Przerwa	-	15-01-2027	18:00	18:15	00:15
9 z 12 Obsługa klienta	Zajęcia	Anna Szafran	15-01-2027	18:15	20:15	02:00
10 z 12 Obsługa klienta	Zajęcia	Anna Szafran	16-01-2027	09:00	11:00	02:00
11 z 12 -	Przerwa	-	16-01-2027	11:00	11:15	00:15
12 z 12 -	Walidacja	-	16-01-2027	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 oku 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. Sowińskiego 64/1

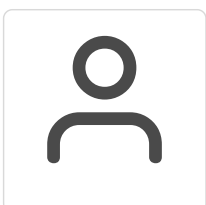
63-400 Ostrów Wielkopolski

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Liubawa Anapryjenko

E-mail liubawa.anapryjenko@zdz.kalisz.pl

Telefon (+48) 662 318 947