



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,8 / 5
839 ocen

Obsługa klienta i techniki sprzedaży z obsługą komputera – sprzedaż telefoniczna i bezpośrednia. Szkolenie z walidacją prowadzące do uzyskania kwalifikacji ICVC/OTSK 20021.88.

Numer usługi 2026/10/06/175925/3860519

📍 Łochów

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 32:00 h

📅 12.12.2026 do 15.12.2026

7 872,00 PLN brutto

6 400,00 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

Pracownicy działów sprzedaży i obsługi klienta, handlowcy, konsultanci telefoniczni oraz osoby wykonujące lub planujące wykonywanie zadań związanych z prezentowaniem ofert, pozyskiwaniem klientów i prowadzeniem rozmów sprzedażowych. Szkolenie skierowane jest również do osób wykorzystujących komputer do przygotowywania ofert, korespondencji i dokumentowania kontaktów z klientami.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

11-12-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do samodzielnego prowadzenia obsługi klienta oraz rozmów sprzedażowych telefonicznych i bezpośrednich: rozpoznawania potrzeb, prezentowania oferty, reagowania na obiekcje, uzgadniania warunków i finalizowania sprzedaży. Przygotowuje również do korzystania z komputera podczas opracowywania ofert, prowadzenia korespondencji i dokumentowania kontaktów z klientami oraz do walidacji kwalifikacji ICVC/OTSK 20021.88.

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	Test teoretyczny
	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	Test teoretyczny
	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	Test teoretyczny
	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	Test teoretyczny
	Wskazuje techniki minimalizowania barier w kontaktach handlowych	Test teoretyczny
Zastosuje techniki parafrazowania oraz odzwierciedlania w rozmowach ze sprzedawcą	Powtarza własnymi słowami informacje od klienta w celu weryfikacji zrozumienia	Test teoretyczny
	Wykorzystuje odzwierciedlanie do potwierdzenia emocji i potrzeb klienta	Test teoretyczny
Przeprowadza rozmowę handlową z zastosowaniem właściwych technik sprzedażowych	Identyfikuje potrzeby klienta poprzez zadawanie umotywowanych pytań	Test teoretyczny
	Proponuje rozwiązania adekwatne do zidentyfikowanych potrzeb klienta	Test teoretyczny
Obsługuje kasę fiskalną zgodnie z przepisami i wymogami prawnymi	Drukuje paragon zawierający wszystkie wymagane prawnie informacje	Test teoretyczny
	Przygotowuje raport dobowy zgodnie z procedurami fiskalnymi kasy	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przygotowuje stanowisko pracy w miejscu obsługi klienta do rozpoczęcia pracy	Organizuje materiały handlowe i dokumenty w dostępnym dla klienta porządku	Test teoretyczny
	Zapewnia czystość i porządek w rejonie obsługi klienta	Test teoretyczny
Wykazuje empatię i zrozumienie wobec potrzeb i oczekiwań różnorodnych klientów	Słucha aktywnie perspektywę klienta bez przerywania wypowiedzi	Test teoretyczny
	Okazuje zainteresowanie rozwiązaniem problemu lub potrzeby klienta	Test teoretyczny
Komunikuje się jasno, grzecznie i profesjonalnie z klientami i kolegami pracy	Formułuje wypowiedzi w sposób zrozumiały i wolny od żargonu zawodowego	Test teoretyczny
	Utrzymuje pozytywny ton rozmowy niezależnie od nastawienia klienta	Test teoretyczny
Zarządza czasem pracy, aby obsłużyć klientów efektywnie i z wysoką jakością	Priorytetyzuje zadania zgodnie z pilnością obsługi klienta	Test teoretyczny
	Rozpoznaje sytuacje wymagające większego poświęcenia czasu dla klienta	Test teoretyczny
	Uznaje odpowiedzialność za błędy i pracuje nad ich naprawą	Test teoretyczny
	Reprezentuje wartości pracodawcy w cada kontakcie z klientem	Test teoretyczny
Odpowiada za własne decyzje oraz kształtuje pozytywny wizerunek pracodawcy		

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://icvc.eu>

Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację

ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.

Program

Dzień 1 – Standardy obsługi i komunikacja z klientem

- Etapy obsługi klienta i procesu sprzedaży.
- Przygotowanie do kontaktu i określenie celu rozmowy.
- Profesjonalna autoprezentacja, język i ton głosu.
- Aktywne słuchanie, pytania otwarte i zamknięte, parafraza.
- Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań klienta.
- Ćwiczenia rozmów telefonicznych i bezpośrednich.

Bilans dnia: 3 godziny teorii, 4 godziny praktyki, 1 godzina przerw.

Dzień 2 – Sprzedaż telefoniczna i prezentowanie oferty

- Przygotowanie scenariusza rozmowy.
- Otwarcie rozmowy i budowanie zainteresowania.
- Badanie potrzeb podczas kontaktu telefonicznego.
- Prezentacja oferty językiem korzyści.
- Dobór argumentów do sytuacji klienta.
- Symulacje rozmów i analiza sposobu prowadzenia kontaktu.

Bilans dnia: 2 godziny teorii, 5 godzin praktyki, 1 godzina przerw.

Dzień 3 – Obiekcje, negocjacje i finalizacja sprzedaży

- Rozpoznawanie przyczyn obiekcji.
- Reagowanie na zastrzeżenia dotyczące ceny, potrzeby i terminu.
- Argumentowanie wartości oferty.
- Uzgadnianie warunków w granicach uprawnień.
- Rozpoznawanie sygnałów zakupowych.
- Finalizacja, podsumowanie i ustalanie kolejnego kroku.

Bilans dnia: 2 godziny teorii, 5 godzin praktyki, 1 godzina przerw.

Dzień 4 – Obsługa komputera w sprzedaży i dokumentowanie kontaktów

- Przygotowywanie ofert w edytorze tekstu.
- Kalkulacje cenowe i zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym.
- Korespondencja elektroniczna i przysyłanie załączników.
- Organizowanie i wyszukiwanie plików.
- Dokumentowanie kontaktów w CRM lub arkuszu.
- Planowanie kolejnych kontaktów i kontrolowanie statusu spraw.
- Poufność informacji, bezpieczeństwo dokumentów i zasady kontaktu marketingowego.

Bilans dnia: 2 godziny teorii, 5 godzin praktyki, 1 godzina przerw.

Dzień 5 – Trudne sytuacje, utrwalenie umiejętności i walidacja

- Obsługa klienta niezadowolonego i przyjmowanie reklamacji.
- Empatia, asertywność i deeskalacja napięcia.
- Organizacja pracy i ustalanie priorytetów kontaktu.
- Kompleksowe ćwiczenia: rozmowa, oferta i zapis ustaleń.
- Walidacja efektów uczenia się prowadzona przez podmiot zewnętrzny.

Bilans dnia: 1 godzina teorii, 3 godziny praktyki, 3 godziny walidacji, 1 godzina przerw.

Warunki organizacyjne:

Szkolenie będzie realizowane w formie teoretyczno-warsztatowej, z wykorzystaniem demonstracji, ćwiczeń indywidualnych, analizy przypadków i symulacji rozmów.

Organizator zapewni salę, sprzęt multimedialny, dostęp do Internetu, materiały szkoleniowe oraz stanowisko komputerowe dla każdego uczestnika na czas ćwiczeń i zadań komputerowych. Dostępne będą edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, poczta elektroniczna oraz szkoleniowy CRM lub arkusz do dokumentowania kontaktów.

Ćwiczenia będą prowadzone na danych fikcyjnych lub zanonimizowanych. Scenariusze rozmów i przykładowe oferty zostaną dostosowane do produktów lub usług sprzedawanych przez uczestników.

Organizacja egzaminu, liczba stanowisk i obsada egzaminatorów zostaną uzgodnione z ICVC odpowiednio do liczby uczestników.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 35

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 35 Etapy obsługi klienta i procesu sprzedaży	Zajęcia	Antonii Szymczak	12-12-2026	08:00	09:15	01:15
2 z 35 Przygotowanie do kontaktu i określenie celu rozmowy	Zajęcia	Antonii Szymczak	12-12-2026	09:15	10:30	01:15
3 z 35 -	Przerwa	-	12-12-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 35 Profesjonalna autoprezentacja, język i ton głosu	Zajęcia	Antonii Szymczak	12-12-2026	10:45	12:00	01:15
5 z 35 -	Przerwa	-	12-12-2026	12:00	12:30	00:30
6 z 35 Aktywne słuchanie, pytania otwarte i zamknięte, parafraza	Zajęcia	Antonii Szymczak	12-12-2026	12:30	13:45	01:15
7 z 35 Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań klienta	Zajęcia	Antonii Szymczak	12-12-2026	13:45	14:45	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 35 -	Przerwa	-	12-12-2026	14:45	15:00	00:15
9 z 35 Ćwiczenia rozmów telefonicznych i bezpośrednich	Zajęcia	Antonii Szymczak	12-12-2026	15:00	16:00	01:00
10 z 35 Przygotowanie scenariusza rozmowy	Zajęcia	Antonii Szymczak	13-12-2026	08:00	09:15	01:15
11 z 35 Otwarcie rozmowy i budowanie zainteresowania	Zajęcia	Antonii Szymczak	13-12-2026	09:15	10:30	01:15
12 z 35 -	Przerwa	-	13-12-2026	10:30	10:45	00:15
13 z 35 Badanie potrzeb podczas kontaktu telefonicznego	Zajęcia	Antonii Szymczak	13-12-2026	10:45	12:00	01:15
14 z 35 -	Przerwa	-	13-12-2026	12:00	12:30	00:30
15 z 35 Prezentacja oferty językiem korzyści	Zajęcia	Antonii Szymczak	13-12-2026	12:30	13:45	01:15
16 z 35 Dobór argumentów do sytuacji klienta	Zajęcia	Antonii Szymczak	13-12-2026	13:45	14:45	01:00
17 z 35 -	Przerwa	-	13-12-2026	14:45	15:00	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 35 Symulacje rozmów i analiza sposobu prowadzenia kontaktu	Zajęcia	Antonii Szymczak	13-12-2026	15:00	16:00	01:00
19 z 35 Rozpoznawanie przyczyn obiekcji	Zajęcia	Antonii Szymczak	14-12-2026	08:00	09:15	01:15
20 z 35 Reagowanie na zastrzeżenia dotyczące ceny, potrzeby i terminu	Zajęcia	Antonii Szymczak	14-12-2026	09:15	10:30	01:15
21 z 35 -	Przerwa	-	14-12-2026	10:30	10:45	00:15
22 z 35 Argumentowanie wartości oferty	Zajęcia	Antonii Szymczak	14-12-2026	10:45	12:00	01:15
23 z 35 -	Przerwa	-	14-12-2026	12:00	12:30	00:30
24 z 35 Uzgadnianie warunków w granicach uprawnień	Zajęcia	Antonii Szymczak	14-12-2026	12:30	13:45	01:15
25 z 35 Rozpoznawanie sygnałów zakupowych	Zajęcia	Antonii Szymczak	14-12-2026	13:45	14:45	01:00
26 z 35 -	Przerwa	-	14-12-2026	14:45	15:00	00:15
27 z 35 Finalizacja, podsumowanie i ustalanie kolejnego kroku	Zajęcia	Antonii Szymczak	14-12-2026	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
28 z 35 Przygotowywanie ofert w edytorze tekstu oraz kalkulacje cenowe i zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	Zajęcia	Antonii Szymczak	15-12-2026	08:00	09:15	01:15
29 z 35 Korespondencja elektroniczna, przesyłanie załączników, organizowanie i wyszukiwanie plików	Zajęcia	Antonii Szymczak	15-12-2026	09:15	10:30	01:15
30 z 35 -	Przerwa	-	15-12-2026	10:30	10:45	00:15
31 z 35 Dokumentowanie kontaktów w CRM lub arkuszu, planowanie kolejnych kontaktów oraz kontrolowanie statusu spraw	Zajęcia	Antonii Szymczak	15-12-2026	10:45	12:00	01:15
32 z 35 -	Przerwa	-	15-12-2026	12:00	12:30	00:30
33 z 35 Obsługa klienta niezadowolonego, przyjmowanie reklamacji, empatia i deeskalacja napięcia	Zajęcia	Antonii Szymczak	15-12-2026	12:30	12:45	00:15
34 z 35 -	Przerwa	-	15-12-2026	12:45	13:00	00:15
35 z 35 -	Walidacja	-	15-12-2026	13:00	16:00	03:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	32:00
w tym suma godzin zajęć	25:00
w tym suma godzin walidacji	03:00
w tym suma przerw	04:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	37:15

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, jeśli 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	7 872,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	615,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	500,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	615,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	500,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	32:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

SEBASTIAN FIGAT

Ekspert zarządzania z ponad 13-letnim doświadczeniem w branży gastronomicznej, zdobywanym na stanowiskach menedżerskich i dyrektorskich. Doświadczenie budował w organizacjach o różnej skali – od restauracji z kilkunastoma pracownikami, aż po kilkudziesięcioosobowe zespoły w obiektach obsługujących jednocześnie do 650 gości.

W Restauracji Browar Warszawski Grill & Bar odpowiadał za usprawnienie organizacji pracy zespołu liczącego ponad 50 pracowników. Wdrożone przez niego zmiany operacyjne przyniosły stałe oszczędności przekraczające kilkanaście tysięcy złotych miesięcznie, przy zachowaniu jakości obsługi i płynności serwisu.

Pełnił stanowisko Managera ds. Sprzedaży, odpowiadając za strategię sprzedaży eventowej. Jego decyzje przełożyły się na wzrost rentowności o 8% przy rocznych obrotach przekraczających 3 mln zł.

W kolejnych latach pełnił funkcję General Managera restauracji Blue Cactus, gdzie odpowiadał za całościowe zarządzanie operacyjne i kadrowe. Doprowadził do wzrostu sprzedaży B2B o ponad 25% oraz zoptymalizował koszty pracy zespołów o ponad 20% rok do roku.

Równolegle rozwijał kompetencje szkoleniowe. Ukończył Business Program AI 2025, dzięki czemu podczas szkoleń wdraża nowoczesne, praktyczne rozwiązania wspierające zarządzanie, analizę danych i procesy operacyjne. Przez ostatni rok przeprowadził ponad 50 szkoleń menedżerskich i operacyjnych, szkoląc ponad 400 osób. Szkolenia bazują na realnych wdrożeniach i własnych case'ach, co zwiększa ich skuteczność.



2 z 2

Antonii Szymczak

Prowadzę Fast and Forward Energy, wspierając firmy w zakresie infrastruktury IT, cyberbezpieczeństwa oraz rozwoju stron i sklepów internetowych. Administruję serwerami VPS, Windows Server, urządzeniami Synology oraz środowiskiem Microsoft 365, dbając o bezpieczeństwo danych, kopie zapasowe i zarządzanie dostępami.

Projektuję oraz rozwijam strony internetowe i sklepy e-commerce w oparciu o WordPress, WooCommerce i rozwiązania dedykowane. Tworzę funkcje wspierające sprzedaż i obsługę klientów, integrując systemy z usługami zewnętrznymi za pomocą API.

Wdrażam sieci i zabezpieczenia oparte na rozwiązaniach Ubiquiti, przygotowuję dokumentację oraz szkoleń użytkowników w zakresie bezpiecznego korzystania z systemów IT.

Współpracuję m.in. z Motocykli Centrum, Wydawnictwem Dębogóra, Stadniną Koni Iwno, Gurano, BRAVEME oraz POZ w Skoczowie. Realizuję projekty związane z opieką IT, bezpieczeństwem cyfrowym, e-commerce i automatyzacją procesów biznesowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzymuje dedykowane materiały szkoleniowe (komplet dokumentów szkoleniowych w wersji pdf);

Warunki uczestnictwa

Podstawowa umiejętność korzystania z komputera. Doświadczenie w sprzedaży nie jest wymagane.

Warunek ukończenia części szkoleniowej: minimum 80% obecności i udział w ćwiczeniach. Dopuszczenie do walidacji następuje zgodnie z zasadami ICVC; frekwencja nie zastępuje potwierdzenia efektów uczenia się.

Adres

ul. Marii Konopnickiej 1 i 10

07-130 Łochów

woj. mazowieckie

Sala w Restauracji.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309