



EDU SERVICE

Edu Service
Zdzisław Sikora**Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca**

Numer usługi 2025/03/05/139923/2599160

📍 Strzyżów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 13.06.2025 do 18.07.2025

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

171,88 PLN brutto/h

171,88 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupę docelową usługi stanowią m.in. osoby, które: - swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą i obsługą klienta; - samodzielnie uczyły się obsługi klienta i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje; - ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży i zależy im na potwierdzeniu kwalifikacji; - zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży i/lub obsługą klienta, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie; - chciałyby się przekwalifikować.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	12-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	32
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” przygotowuje uczestników do realizacji procesów sprzedażowych w stosunku do klienta oraz do obsługi towaru. Usługa przygotowuje do wykorzystywania technik komunikacyjnych, nawiązania i podtrzymywania relacji z klientami, a także do identyfikowania potrzeb klientów, prezentacji oferty i finalizacji sprzedaży. Usługa przygotowuje do prawidłowego prowadzenia dokumentacji sprzedażowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
3. Prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta	a. dobiera towar lub usługę i sposób ich prezentacji do zidentyfikowanych oczekiwań klienta b. wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty c. uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku d. formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty e. omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta f. wymienia powody poszerzania sprzedaży g. formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
4. Finalizuje transakcję sprzedażową	a. omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży b. informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
5. Prowadzi obsługę posprzedażową	a. omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji b. wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu) c. realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
6. Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług	a. wyjaśnia znaczenie monitorowania ilości i jakości towarów dla procesu sprzedaży i zaopatrzenia b. wymienia kryteria oceny jakości towarów (np. stan opakowań, data ważności, wygląd, kompletność, odpowiednie warunki przechowywania) c. wymienia etapy procesu zaopatrzenia zgodnie z procedurą organizacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
7. Ekspozuje towary i materiały promocyjne	a. omawia zasady przechowywania i rozmieszczania towarów w magazynie i sali sprzedaży b. wymienia zasady ekspozycji towarów, w tym ekspozycji ceny c. uzasadnia potrzebę dbałości o czystość sali sprzedażowej i estetyczny wygląd ekspozycji d. omawia zasady ekspozycji materiałów promocyjnych	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
8. Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową	a. opisuje sposoby dokumentowania stanu magazynu, otrzymanych dostaw oraz uzyskiwanych utargów zgodnie z wytycznymi organizacji oraz przepisami prawa b. wyjaśnia znaczenie raportowania sprzedaży (raporty dobowe, miesięczne, konwersja, średnia wartość paragonu, liczba odwiedzających) c. omawia zastosowanie urządzeń technicznych dostępnych na stanowisku pracy (kasa fiskalna, komputer wraz z oprogramowaniem, terminal, systemy zabezpieczeń i inne stosowane w punkcie sprzedaży) d. wymienia przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności finansowej, zasad bhp i przechowywania danych osobowych	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kwalifikacje zarejestrowane w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji

Kwalifikacje	Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca
Kod kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji	12639
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	KJS CAPITAL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	KJS CAPITAL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Program

PROGRAM:

1. Obsługa klienta w punkcie handlowym
 - 1.1 Nawiązywanie kontaktu z klientem
 - 1.2 Identyfikowanie potrzeb klienta
 - 1.3 Prezentowanie oferty zgodnej z oczekiwaniami klienta
 - 1.4 Finalizowanie transakcji sprzedażowej
 - 1.5 Prowadzenie obsługi posprzedażowej
2. Obsługa towaru i administracja procesem sprzedaży
 - 2.1 Monitorowanie ilości i jakości oferowanych towarów i usług
 - 2.2 Ekspozowanie towarów i materiałów promocyjnych
 - 2.3 Raportowanie sprzedaży oraz samodzielne prowadzenie dokumentacji sprzedażowej

Grupę docelową usługi stanowią m.in. osoby, które:

- swoją karierę zawodową chciałyby związać ze sprzedażą i obsługą klienta;
- samodzielnie uczyły się obsługi klienta i chciałyby formalnie potwierdzić swoje kompetencje;
- ukończyły kursy lub szkolenia z zakresu sprzedaży i zależy im na potwierdzeniu kwalifikacji;
- zawodowo są związane z prowadzeniem sprzedaży i/lub obsługi klienta, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie;
- chciałyby się przekwalifikować.

Osoba posiadająca kwalifikację rynkową jest gotowa do wykonywania zadań związanych ze sprzedażą towarów i usług w kontakcie z klientem w punkcie handlowym. Wykorzystując techniki komunikacji, identyfikuje potrzeby klienta; prezentuje ofertę zgodną z oczekiwaniami klienta i finalizuje transakcję sprzedażową. Podtrzymuje relacje z klientami w ramach prowadzenia obsługi posprzedażowej. Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług w punkcie handlowym. Ekspozuje towary i materiały promocyjne. Rozwiązuje typowe problemy w relacji z klientem w częściowo zmiennych warunkach. Raportuje sprzedaż oraz samodzielnie prowadzi dokumentację sprzedażową według wytycznych, wykorzystując odpowiednie urządzenia techniczne. Powierzone jej zadania wykonuje zgodnie z przepisami prawa oraz wewnętrznymi uregulowaniami przedsiębiorstwa w zakresie gospodarowania towarami i finansami. Jest przygotowana do pracy wymagającej bezpośredniego kontaktu z ludźmi, w sytuacjach wymagających szybkiego podejmowania decyzji zgodnych z obowiązującymi procedurami i instrukcjami.

Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia usługi szkoleniowej:

- a) minimalna liczba Uczestników: 5, maksymalna liczba Uczestników: 16
- b) liczba stanowisk pracy: każdy z Uczestników posiada dostęp do stanowiska warsztatowego
- d) wyposażenie sali w której są prowadzone zajęcia warsztatowe:
 - stoliki, krzesła, itp.
 - projektor

Kurs realizowany będzie w formie warsztatowej, zakładającej aktywny udział Uczestników/Uczestniczek wraz z realizacją ćwiczeń praktycznych.

Szkolenie realizowane będzie w godzinach dydaktycznych 1 godzina szkoleniowa = 1 godzina dydaktyczna (45 min). Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi. Po każdych 4 godzinach usługi szkoleniowej przypada 30 minut przerwy – w przypadku krótszych zajęć niż 4 godziny dydaktyczne przerwa wynosi minimum 15 min.

Obowiązkowe dla każdego uczestnika jest uczestnictwo w zajęciach (dopuszczalne jest 20% nieobecności). Po zakończeniu usługi szkoleniowej zostanie przeprowadzona zewnętrzna walidacja oraz certyfikacja potwierdzająca nabycie kwalifikacji zawodowych o Kodzie 12639 w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji. Zachowana będzie rozdzielnosc procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Po ukończeniu kursu / szkolenia (z absencją wynoszącą maksymalnie 20%) każdy z uczestników musi przystąpić do Certyfikowanego egzaminu / walidacji.

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe: notes, długopis, teczka.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	171,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	171,88 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	1 000,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	1 000,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają notes, długopis, teczka.

Warunki uczestnictwa

Wymagania dotyczące uczestnictwa:

Ukończenie ośmioletniej szkoły podstawowej lub gimnazjum (uzyskanie kwalifikacji pełnej z 2 poziomem Polskiej Ramy Kwalifikacji)

Dana kwalifikacja nie ma założonych kryteriów uczestnictwa oraz wymaganych kwalifikacji poprzedzających udział w usłudze. Nie jest wymagane wylegitymowanie się doświadczeniem.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych 1 godzina szkoleniowa = 1 godzina dydaktyczna (45 min).

W efekcie ukończenia kursu Uczestnicy uzyskają certyfikat (po uzyskaniu pozytywnego wyniku z walidacji) potwierdzający nabycie kwalifikacji zgodnej z Kodem kwalifikacji 12639 w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji.

W przypadku kursów dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w kursie jest spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, do którego składane będą dokumenty o dofinansowanie usługi rozwojowej.

Realizacja usługi rozwojowej jest zgodna ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021 – 2027 oraz zapisami Ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Usługa rozwojowa jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami, czyli tych osób, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne lub ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki.

Adres

ul. Daszyńskiego 3
38-100 Strzyżów
woj. podkarpackie

Kontakt



Zdzisław Sikora

E-mail biuro@edu-service.pl

Telefon (+48) 500 403 218