



Akademia Nauki
Ewelina Zalewska



Sprzedaż i obsługa klienta - szkolenie. "Kierunek Rozwój" WUP Toruń. Usługa stacjonarna.

Numer usługi 2025/04/20/163474/2699625

📍 Toruń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 09.06.2025 do 11.06.2025

2 800,00 PLN brutto

2 800,00 PLN netto

133,33 PLN brutto/h

133,33 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Sprzedawcy, przedstawiciele handlowi, pracownicy sklepów, biur obsługi, call center, punktów usługowych, recepcji, rejestracji, gastronomii, urzędnicy obsługujący klientów.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	08-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	21
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma charakter edukacyjny, szkolenie prowadzi do rozwoju kompetencji w zakresie poszerzania i usystematyzowania wiedzy na temat profesjonalnej sprzedaży i obsługi klienta. Przygotowuje do samodzielnej pracy w zakresie pozyskiwania klienta, rozpoznawania jego potrzeb oraz uzyskania jak najwyższej skuteczności w sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Efektywnie przeprowadza spotkanie z klientem.	Prowadzi rozmowę z klientem, tak aby rozpoznać jego potrzeby, dobrać ofertę do różnych potrzeb klientów na podstawie przykładów.	Wywiad swobodny
		Wywiad swobodny
Skutecznie obchodzi zastrzeżenia klienta - prowadzi rozmowę uprzejmie i asertywnie.	Rozwiązuje test asertywności - uświadamia sobie swoje mocnych i słabych strony.	Test teoretyczny
	Przykładowe rozmowy i sytuacje problematyczne.	Wywiad swobodny
Używa języka korzyści, skutecznie sprzedaje usługę/towar, budując pozycję firmy oraz swoją, w roli perfekcyjnego doradcy.	Uczestnik zna zasady pozytywnej komunikacji oraz respektuje politykę firmy.	Wywiad swobodny
	Rozpoznaje sytuacje trudne emocjonalnie i przeprowadza regulację emocji, aby nie doprowadzić do konfliktu z klientem.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Zaświadczenie o odbyciu szkolenia zawiera opis nabytych kompetencji.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, walidacja potwierdza, że została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane kryteria.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Szkolenie trwa trzy dni, łącznie 21 godzin dydaktycznych (1h - 45 min). Przerwy nie są wliczane w czas trwania szkolenia.

Szkolenia prowadzone są w formie warsztatów, przy wykorzystaniu aktywnych metod nauczania, takich jak: gry symulacyjne, odgrywanie ról, analizy przypadków, dyskusje, itp. Taka forma pozwala uczestnikom na zdobycie praktycznych umiejętności zawodowych, które będą potrafili zastosować w swojej codziennej pracy.

Walidacja odbywa się podczas ostatniej godziny ostatnich zajęć i jest w formie testu teoretycznego jednokrotnego wyboru i wywiadu swobodnego.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Sztuka zadawania pytań – jak odkrywać potrzeby klienta, zanim on je wypowie	Marta Palmąka	09-06-2025	08:30	11:00	02:30
2 z 7 Trudny klient nie istnieje – jak rozbrajać emocje i budować relację w sytuacjach stresowych	Ewelina Zalewska	09-06-2025	11:15	13:45	02:30
3 z 7 Nie sprzedawaj, tylko rozwiązuj problemy – sprzedaż konsultacyjna w praktyce	Marta Palmąka	10-06-2025	08:30	11:00	02:30
4 z 7 Magia pierwszego wrażenia – jak obsługa klienta zaczyna się przed „Dzień dobry”	Marta Palmąka	10-06-2025	11:15	13:45	02:30
5 z 7 Zamknięcie sprzedaży bez ciśnienia – jak prowadzić rozmowę, żeby klient sam chciał kupić	Marta Palmąka	11-06-2025	08:30	11:00	02:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 7 Customer Experience na co dzień – jak tworzyć atmosferę, do której klient chce wracać	Marta Palmąka	11-06-2025	11:15	13:45	02:30
7 z 7 Walidacja	-	11-06-2025	13:55	14:40	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	133,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	133,33 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Marta Palmąka

Specjalista ds. szkoleń, trener technik sprzedaży, komunikacji, negocjacji, asertywności, telemarketingu, prowadzenia rozmów handlowych, organizacji czasu pracy, zarządzania zasobami, a także trener technik pamięciowych i efektywnej nauki.

Wykształcenie wyższe: pedagogika, doradca personalny i doradca zawodowy.

Doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.



2 z 2

Ewelina Zalewska

Ewelina Zalewska- Specjalista ds. szkoleń, trener technik sprzedaży, komunikacji, negocjacji, asertywności, telemarketingu, prowadzenia rozmów handlowych, organizacji czasu pracy, zarządzania zasobami, a także trener technik pamięciowych i efektywnej nauki. Wykształcenie wyższe: pedagogika, doradca personalny i doradca zawodowy, w trakcie kursu terapii poznawczo

behawioralnej.

Doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dostosowane do poziomu i potrzeb kursanta:

- pliki dokumentów przygotowanych w dowolnym formacie

Adres

ul. św. Katarzyny 4

87-100 Toruń

woj. kujawsko-pomorskie

Akademia Nauki

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Ewelina Zalewska

E-mail sekretariat@torunakn.pl

Telefon (+48) 726 775 767