



EDU SERVICE

Edu Service
Zdzisław Sikora

★★★★★ 4,9 / 5

478 ocen

Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca - szkolenie z egzaminem.

Numer usługi 2026/02/02/139923/3301467

📍 Rzeszów

🗉 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 34:00 h

📅 01.10.2026 do 18.10.2026

5 600,00 PLN brutto

5 600,00 PLN netto

164,71 PLN brutto/h

164,71 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

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 obsługi klienta, ale nie mają potwierdzonych kwalifikacji w tym zakresie;
- chciałyby się przekwalifikować.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

30-09-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

34

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	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
	b. wymienia zasady nawiązywania kontaktu z klientem i ilustruje je przykładami	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
	c. omawia wpływ wizerunku sprzedawcy na budowanie relacji z klientem	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	d. przytacza przykłady niedopuszczalnych oraz właściwych zachowań sprzedawcy podczas rozmowy handlowej	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	e. tworzy komunikaty skierowane do klienta dostosowane do sytuacji	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
2. Identyfikuje potrzeby klienta	a. wyjaśnia znaczenie stosowania techniki aktywnego słuchania	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
		Test teoretyczny
	b. formułuje przykładowe pytania otwarte służące rozpoznaniu potrzeb klienta	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	c. formułuje przykładowe pytania pogłębiające dotyczące potrzeb klienta	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	d. weryfikuje stopień zrozumienia potrzeb klienta, wykorzystując parafrazę	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

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	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
		Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	b. wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
	c. uzasadnia cenę towaru lub usługi, odwołując się do właściwości towaru lub usługi oraz realiów rynku	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	d. formułuje przykładowe pytania służące poznaniu opinii klienta na temat oferty	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
	e. omawia sposoby reakcji na potencjalne wątpliwości klienta	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	f. wymienia powody poszerzania sprzedaży	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
	g. formułuje propozycję poszerzenia zakupu, posługując się językiem korzyści i uwzględniając potrzeby klienta	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
4. Finalizuje transakcję sprzedażową	a. omawia scenariusze zamknięcia sprzedaży	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
	b. informuje klienta o możliwości dalszych kontaktów związanych z nabywanym towarem lub zrealizowaną usługą	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
5. Prowadzi obsługę posprzedażową	a. omawia sposoby podtrzymywania relacji z klientem po sfinalizowaniu transakcji	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
	b. wymienia regulacje prawne dotyczące reklamacji, zwrotów i wymiany towarów (forma, terminy, konsekwencje niedotrzymania terminu)	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	c. realizuje procedury reklamacyjne zgodnie z prawem oraz standardem postępowania w danej organizacji	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
6. Monitoruje ilość i jakość oferowanych towarów i usług	a. wyjaśnia znaczenie monitorowania ilości i jakości towarów dla procesu sprzedaży i zaopatrzenia	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
		Test teoretyczny
	b. wymienia kryteria oceny jakości towarów (np. stan opakowań, data ważności, wygląd, kompletność, odpowiednie warunki przechowywania)	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	c. wymienia etapy procesu zaopatrzenia zgodnie z procedurą organizacji	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

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	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
		Test teoretyczny
	b. wymienia zasady ekspozycji towarów, w tym ekspozycji ceny	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	c. uzasadnia potrzebę dbałości o czystość sali sprzedażowej i estetyczny wygląd ekspozycji	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	d. omawia zasady ekspozycji materiałów promocyjnych	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
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	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
		Test teoretyczny
	b. wyjaśnia znaczenie raportowania sprzedaży (raporty dobowe, miesięczne, konwersja, średnia wartość paragonu, liczba odwiedzających)	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	c. 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
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	d. wymienia przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności finansowej, zasad bhp i przechowywania danych osobowych	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

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	KJS CAPITAL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
Nazwa 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 Eksponowanie 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 obsługą 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. Eksponuje 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. Czas trwania szkolenia: 34 godzin dydaktycznych (plus dodatkowo przerwy) obejmuje 20 godz. teoretycznych oraz 14 godz. 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 pozycji harmonogramu: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	164,71 PLN
Koszt osobogodziny netto	164,71 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	700,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	700,00 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. Stanisława Wyspiańskiego 2
35-111 Rzeszów
woj. podkarpackie

Kontakt



Zdzisław Sikora

E-mail biuro@edu-service.pl

Telefon (+48) 500 403 218