



Ernst & Young
spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
Academy of
Business sp. k.

★★★★★ 4,6 / 5
426 ocen

Sztuczna inteligencja w procesie sprzedaży

Numer usługi 2026/02/19/10940/3346788

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 11 h

📅 09.04.2026 do 10.04.2026

1 783,50 PLN brutto

1 450,00 PLN netto

162,14 PLN brutto/h

131,82 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Do udziału w warsztatach zapraszamy: • profesjonalistów z branży sprzedaży, zarówno osoby początkujące, jak i doświadczonych sprzedawców, którzy pragną poszerzyć swoje umiejętności w zakresie budowania trwałych relacji z klientami opartych na zaufaniu • przedstawicieli działów marketingu, którzy chcą lepiej zrozumieć, jak zaufanie wpływa na skuteczność sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	07-04-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	11
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

Szkolenie "Sztuczna inteligencja w procesie sprzedaży" przygotowuje uczestników do stosowania technologii AI w procesach sprzedażowych, poprzez wykorzystanie narzędzi i technologii AI w strategiach sprzedażowych i marketingowych w organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się uporządkowaną wiedzą na temat technologii sztucznej inteligencji oraz jej zastosowania w procesach sprzedażowych i marketingowych	identyfikuje narzędzia i rozwiązania AI wykorzystywane w procesach sprzedażowych i marketingowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	definiuje obszary zastosowania sztucznej inteligencji w sprzedaży i obsłudze klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	omawia wpływ sztucznej inteligencji na transformację rynku sprzedażowego	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	charakteryzuje i rozpoznaje rolę sztucznej inteligencji w usprawnianiu pracy zespołów sprzedażowych oraz koordynacji działań	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje możliwości wykorzystania sztucznej inteligencji do usprawnienia i optymalizacji procesów sprzedażowych	analizuje przykładowe procesy sprzedażowe pod kątem możliwości ich wsparcia przez rozwiązania AI	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje i dobiera koncepcje wykorzystania AI do określonych celów sprzedażowych (np. CRM, prognozowanie sprzedaży, obsługa klienta)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje możliwości wykorzystania chatbotów jako narzędzi wspierających sprzedaż i obsługę klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozpoznaje sposoby wykorzystania AI do lepszego poznania potrzeb klientów i personalizacji oferty	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje się świadomością wpływu wykorzystania sztucznej inteligencji na relacje z klientami, organizację pracy sprzedaży oraz odpowiedzialne podejmowanie decyzji biznesowych	identyfikuje korzyści oraz wyzwania związane z wykorzystaniem AI w pracy zespołów sprzedażowych i obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozpoznaje znaczenie budowania relacji z klientami opartych na zaufaniu w kontekście wykorzystania sztucznej inteligencji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

Program

PROGRAM

Dzień 1

Moduł 1. Wprowadzenie do AI i jej wykorzystania w sprzedaży i obsłudze klienta

- Znaczenie adaptacji do zmieniających się potrzeb i zachowań klientów za pomocą AI
- Przegląd zastosowań AI w sprzedaży, w tym najnowsze obszary aplikacji i przykładowe implementacje: Wykorzystanie AI w analizie sentymentu klientów, w prognozowaniu popytu, innowacje w personalizacji doświadczeń zakupowych
- Analiza wpływu AI na transformację rynku sprzedażowego w oparciu o wykorzystanie danych statystycznych i raportów branżowych
- Analiza możliwości, jakie tworzy AI oraz wyzwań, jakie stawia przed zespołami odpowiedzialnymi za obsługę klienta i sprzedaż

Moduł 2. Obszary zastosowania AI w sprzedaży i obsłudze klienta

- Jak AI może ułatwić i zautomatyzować zadania takie jak generowanie, kwalifikacja leadów i planowanie sprzedaży i działań marketingowych
- Jak AI przyczynia się do personalizacji kontaktów z klientami: możliwości i techniki
- Znaczenie AI w usprawnianiu procesów sprzedażowych: automatyzacja, analiza i optymalizacja
- Przykłady narzędzi wspierających działania sprzedażowe oraz zajęcia praktyczne z wykorzystaniem narzędzi AI

Moduł 3. Wyzwania w działaniach sprzedażowych – wybrane obszary wyzwań oraz działania zaradcze

- Jak AI pomaga w efektywnym budowaniu i utrzymywaniu relacji z klientami
- Analiza wyzwań związanych z zamknięciem transakcji sprzedażowych wraz z analizą przykładów z rynków europejskich
- Wnioski oraz najlepsze praktyki – analiza case study

Dzień 2

Moduł 1. Modele AI w sprzedaży

- Porównanie dostępnych modeli AI – w jaki sposób należy rozumieć cenniki wykorzystania modeli AI, aby poprawnie budżetować inwestycje w narzędzia
- Prezentacja konkretnych modeli AI specjalnie opracowanych do zastosowań w sprzedaży
- Studia przypadków prezentujące użycie specjalistycznych modeli AI w sprzedaży
- Praca z narzędziami AI – zajęcia praktyczne

Moduł 2. Optymalizacja procesów sprzedażowych za pomocą AI

- Wykorzystanie AI w automatyzacji procesów sprzedażowych
- Praktyczne zastosowanie narzędzi AI w zarządzaniu relacjami z klientami (CRM)
- Wykorzystanie AI w prognozowaniu sprzedaży i planowaniu zasobów
- Rola AI w usprawnianiu pracy zespołów sprzedażowych i koordynacji działań

Moduł 3. Wykorzystania chatbotów w sprzedaży jako narzędzi wspierających obsługę klienta i personalizację doświadczeń zakupowych

- Przedstawienie aktualnych danych i trendów dotyczących wykorzystania chatbotów w sprzedaży
- Analiza wydajności botów za pomocą standardowych raportów
- Proces wdrażania chatbotów, czyli jak skutecznie implementować chatboty w procesie sprzedaży
- Technologie tworzenia chatbotów, wybrane przykłady: Microsoft Azure, Reference Architecture, integracja Salesforce
- Statystyki dotyczące wykorzystania chatbotów – w jakich obszarach najszybciej zwracają się inwestycje w technologie konwersacyjne
- Ryzyka związane z wdrożeniem chatbotów w organizacjach

Moduł 4. Rozważania etyczne dotyczące wykorzystania AI w sprzedaży i marketingu

- Dyskusja na temat etycznych aspektów wykorzystania AI w sprzedaży
- Znaczenie ochrony danych i prywatności klientów
- Unikanie potencjalnych błędów i uprzedzeń związanych ze AI w strategiach sprzedażowych

INFORMACJE DODATKOWE

Szkolenie jest adresowane do:

- profesjonalistów z branży sprzedaży, zarówno osób początkujących, jak i doświadczonych sprzedawców, którzy pragną poszerzyć swoje umiejętności w zakresie budowania trwałych relacji z klientami opartych na zaufaniu
- przedstawicieli działów marketingu, którzy chcą lepiej zrozumieć, jak zaufanie wpływa na skuteczność sprzedaży.

Czas trwania:

Szkolenie trwa **11 godzin dydaktycznych** (tj. 45 minut) w tym: 5 godzin stanowi część praktyczną, 5 godzin teoretyczną, 45 minut walidacja. Podana ilość godzin szkolenia nie zawiera czasu przerw.

Walidacja:

Po szkoleniu przeprowadzana będzie walidacja w formie testu teoretycznego. Pytania testowe przygotowane zostały przez niezależnego walidatora, zapewniając rozdzielenie funkcji uczenia od walidacji. Test przeprowadzany będzie w formie online, poprzez wykorzystanie platformy zewnętrznej. Osoba walidująca nie jest obecna w części szkoleniowej. W harmonogramie szkolenia, został wskazany przybliżony czas przeprowadzenia walidacji usługi rozwojowej.

Informacje techniczne:

W trakcie szkolenia online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:

- 1) Praca w grupach (breakout rooms)
- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie

- trener ustala czas trwania pracy w grupach

- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju

- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.
- 2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:
- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia

- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran

- czat

- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Wprowadzenie do AI i jej wykorzystania w sprzedaży i obsłudze klienta - ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Arek Skuza	09-04-2026	13:00	14:30	01:30
2 z 10 Przerwa	Arek Skuza	09-04-2026	14:30	14:45	00:15
3 z 10 Obszary zastosowania AI w sprzedaży i obsłudze klienta- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Arek Skuza	09-04-2026	14:45	15:45	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 10 Wyzwania w działaniach sprzedażowych – wybrane obszary wyzwań oraz działania zaradcze- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Arek Skuza	09-04-2026	15:45	17:00	01:15
5 z 10 Modele AI w sprzedaży- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Arek Skuza	10-04-2026	13:00	14:00	01:00
6 z 10 Optymalizacja procesów sprzedażowych za pomocą AI- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Arek Skuza	10-04-2026	14:00	14:30	00:30
7 z 10 Przerwa	Arek Skuza	10-04-2026	14:30	14:45	00:15
8 z 10 Wykorzystania chatbotów w sprzedaży jako narzędzi wspierających obsługę klienta i personalizację doświadczeń zakupowych- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Arek Skuza	10-04-2026	14:45	15:45	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 10 Rozważania etyczne dotyczące wykorzystania AI w sprzedaży i marketingu-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Arek Skuza	10-04-2026	15:45	17:00	01:15
10 z 10 Walidacja usługi	-	10-04-2026	17:00	17:45	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 783,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	162,14 PLN
Koszt osobogodziny netto	131,82 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Arek Skuza

Trener EY Academy of Business w obszarze sztucznej inteligencji

Wykwalifikowany specjalista zajmujący się monetyzacją danych, sztuczną inteligencją, produktywnością oraz analizą danych.

Jest absolwentem Northwestern University – Kellogg School of Management oraz wykładowcą MBA. Jako konsultant ds. sztucznej inteligencji doradzał globalnym gigantom (np. Shell Energy, L’Oreal) w zakresie integracji AI, monetyzacji danych i usprawniania procesów. Arek opracowywał

strategię wdrożenia SI, oferując wgląd w decyzje oparte na danych, automatyzację i efektywność dla marek takich jak IKEA, P&G, Bayer, Modoma i Arcade.

Prowadzi warsztaty, kursy i szkolenia, upraszczając tematykę AI dla uczących się na różnych poziomach i przygotowując ich do świata wspieranego przez Sztuczną Inteligencję. Dostarczając ponad 120 prelekcji, Arek inspirował na konferencjach, łącząc umiejętności motywacyjne z ekspertyzą z zakresu AI.

Posiada ponad 5 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

Warunki uczestnictwa

Ogólne warunki świadczenia usług poprzez Ernst & Young spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Academy of Business sp. k. dostępne są na stronie: <https://www.academyofbusiness.pl/ogolne-warunki-swiadczenia-uslug-osobom-prawnym/>

Informacje dodatkowe

- Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do grupy szkoleniowej.
- Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

Do realizacji szkoleń online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: Dwurdzeniowy procesor Intel Core i5 2,5 GHz i wyższy.

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: pobieranie: 10 Mb/s, wysyłanie: 5 Mb/s.

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: Nie trzeba pobierać oprogramowania. Aby wziąć udział w szkoleniu online potrzebny jest komputer, laptop, telefon lub tablet ze stabilnym internetem i bez blokad firmowych.

Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:

1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie

- trener ustala czas trwania pracy w grupach

- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju
- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia
- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran
- czat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

Usługa jest nagrywana na potrzeby ewentualnej kontroli.

W związku z tym, prosimy o włączenie kamery na czas udziału w szkoleniu. Dziękujemy.

Kontakt



Paulina Cierniak

E-mail paulina.cierniak@pl.ey.com

Telefon (+48) 519 098 091