



Szkolenie: Sprzedaż online i obsługa klienta.

Numer usługi 2026/04/01/12176/3458614

3 650,00 PLN brutto

3 650,00 PLN netto

228,13 PLN brutto/h

228,13 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

ŁĘTOWSKI
CONSULTINGSzkolenia,
Doradztwo, Rozwój
Mateusz Łętowski📄 Usługa szkoleniowa
📺 zdalna w czasie rzeczywistym

★★★★★ 4,8 / 5

🕒 16:00 h

1 564 oceny

📅 13.06.2026 do 14.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych zainteresowanych rozwojem kompetencji sprzedażowych w środowisku online, w szczególności:

- osoby pracujące w sprzedaży, obsłudze klienta lub usługach
- osoby bezrobotne i bierne zawodowo, planujące podjęcie pracy w handlu lub usługach
- osoby prowadzące lub planujące działalność gospodarczą
- osoby chcące zmienić branżę lub zdobyć nowe kwalifikacje
- osoby zainteresowane pracą zdalną lub sprzedażą internetową

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

04-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

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 przygotowuje uczestnika do prowadzenia działań sprzedażowych w środowisku online z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych do komunikacji z klientem i prezentacji oferty. Uczestnicy uczą się tworzenia materiałów sprzedażowych, prowadzenia spotkań online oraz wykorzystywania mediów społecznościowych w procesie sprzedaży, a także planowania działań handlowych, zarządzania procesem sprzedaży i budowania relacji z klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik opisuje proces sprzedaży online	Uczestnik opisuje etapy sprzedaży i kanały komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik komunikuje się z klientem przy użyciu narzędzi cyfrowych	Uczestnik prowadzi rozmowę mailową, czat lub spotkanie online	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik tworzy ofertę handlową w formie cyfrowej	Uczestnik przygotowuje dokument lub prezentację sprzedażową	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik prowadzi spotkanie sprzedażowe online	Uczestnik prezentuje ofertę, odpowiada na pytania klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje media społecznościowe w sprzedaży	Uczestnik publikuje treści i nawiązuje kontakt z klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik planuje i organizuje działania sprzedażowe	Uczestnik tworzy plan działań i harmonogram	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik buduje relacje z klientem i prowadzi obsługę sprzedażową	Uczestnik stosuje zasady komunikacji i obsługi klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł 1: Wprowadzenie do sprzedaży online

- modele sprzedaży (B2B, B2C, e-commerce)
- kanały sprzedaży internetowej
- proces zakupowy klienta (customer journey)
- trendy i zmiany w sprzedaży cyfrowej
- zachowania klientów w środowisku online

Moduł 2: Komunikacja z klientem

- komunikacja mailowa i telefoniczna
- czat i komunikatory w sprzedaży
- budowanie relacji z klientem
- język korzyści i personalizacja komunikacji
- aktywne słuchanie i zadawanie pytań
- komunikacja w sytuacjach trudnych

Moduł 3: Narzędzia sprzedaży

- podstawy systemów CRM
- tworzenie ofert i prezentacji sprzedażowych
- współdzielenie dokumentów z klientem
- wykorzystanie narzędzi biurowych online
- zarządzanie danymi klientów
- automatyzacja wybranych działań sprzedażowych

Moduł 4: Spotkania sprzedażowe online

- przygotowanie do spotkania online
- prowadzenie rozmowy sprzedażowej
- prezentacja oferty i produktu
- budowanie zaangażowania klienta
- reagowanie na obiekcje
- techniki zamykania sprzedaży

Moduł 5: Social selling

- wykorzystanie mediów społecznościowych w sprzedaży
- budowanie marki osobistej
- pozyskiwanie klientów online
- publikowanie treści sprzedażowych
- nawiązywanie i utrzymywanie relacji
- podstawy analizy działań w social media

Moduł 6: Organizacja pracy handlowca

- planowanie działań sprzedażowych
- zarządzanie czasem
- priorytetyzacja zadań
- organizacja pracy zdalnej
- monitorowanie wyników sprzedaży

Moduł 7: Obsługa klienta online

- standardy obsługi klienta
- komunikacja posprzedażowa
- radzenie sobie z trudnym klientem
- budowanie lojalności klientów
- zbieranie i analiza opinii klientów

Walidacja w dniu 14.06.2026 w godzinach 14:30-16:00.

ROZDZIELNOŚĆ OSOBOWA WALIDACJI: Rozdzielność szkolenia od walidacji - rozdzielność osobowa. Osoba szkoląca nie ocenia wiedzy i umiejętności swoich kursantów w zakresie, w którym nauczała. Kończącą walidację prowadzi odrębna osoba.

Szkolenie prowadzone w godzinach zegarowych, w formie zajęć teoretycznych i praktycznych, tzn. Szkolenie w formie zajęć teoretyczno-praktycznych łączy przekazywanie wiedzy teoretycznej z praktycznym jej zastosowaniem.

Uczestnicy zdobywają informacje poprzez wykłady i prezentacje, a następnie wykorzystują je w praktyce podczas warsztatów i ćwiczeń w ramach każdego modułu szkolenia, gdzie ten zapis został zastosowany.

Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.

Wynik walidacji przekazywany jest uczestnikowi w dniu jej przeprowadzenia, tj. w ostatnim dniu realizacji usługi. Certyfikat potwierdzający uzyskanie kompetencji wystawiany i nadawany jest w terminie do 3 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia. Łączny przewidywany czas doręczenia certyfikatu uczestnikowi wynosi od 4 do 7 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia, przy czym termin doręczenia uzależniony jest od czasu realizacji usługi przez operatora pocztowego.

Podczas szkolenia przeprowadzone zostaną pre-testy oraz post-testy wiedzy, egzamin końcowy.

Szkolenie odbędzie się poprzez platformę MS Teams.

W ramach szkolenia jest 16 godzin zegarowych, na co składa się:

- 5,5 godzin zajęć teoretycznych
- 7 godzin zajęć praktycznych
- 2 godziny przerw - czas trwania przerw wlicza się do czasu trwania szkolenia.
- 1,5 godziny walidacja.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 22

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 22 Moduł 1: Wprowadzenie do sprzedaży online - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu. Pre-test	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>2 z 22 Moduł 1: Wprowadzenie do sprzedaży online - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	09:00	10:00	01:00
<p>3 z 22 Przerwa</p>	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	10:00	10:15	00:15
<p>4 z 22 Moduł 2: Komunikacja z klientem - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	10:15	11:15	01:00
<p>5 z 22 Przerwa</p>	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	11:15	11:30	00:15
<p>6 z 22 Moduł 2: Komunikacja z klientem - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	11:30	13:30	02:00
<p>7 z 22 Przerwa</p>	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	13:30	13:45	00:15
<p>8 z 22 Moduł 3: Narzędzia sprzedaży - zajęcia teoretyczne Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	13:45	15:00	01:15
<p>9 z 22 Przerwa</p>	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>10 z 22 Moduł 3: Narzędzia sprzedaży - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Hrynyszyn	13-06-2026	15:15	16:00	00:45
<p>11 z 22 Moduł 4: Spotkania sprzedażowe online - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	08:00	08:45	00:45
<p>12 z 22 Przerwa</p>	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	08:45	09:00	00:15
<p>13 z 22 Moduł 4: Spotkania sprzedażowe online - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	09:00	09:45	00:45
<p>14 z 22 Przerwa</p>	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	09:45	10:00	00:15
<p>15 z 22 Moduł 5: Social selling - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.</p>	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	10:00	11:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 22 Moduł 5: Social selling - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	11:00	11:45	00:45
17 z 22 Przerwa	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	11:45	12:00	00:15
18 z 22 Moduł 6: Organizacja pracy handlowca - zajęcia teoretyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	12:00	12:30	00:30
19 z 22 Moduł 6: Organizacja pracy handlowca - zajęcia praktyczne. Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	12:30	13:15	00:45
20 z 22 Przerwa	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	13:15	13:30	00:15
21 z 22 Moduł 7: Obsługa klienta online - zajęcia praktyczne - Zajęcia w formie wykładu, rozmowy na żywo, chatu oraz współdzielenie ekranu.	Anna Hrynyszyn	14-06-2026	13:30	14:30	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 22 Walidacja (14:30-15:30 obserwacja w warunkach symulowanych, 15:30-16:00 test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie)	-	14-06-2026	14:30	16:00	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 650,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	228,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	228,13 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Hrynyszyn

Pani Anna to doświadczony trener i coach ACSTH z ponad 12-letnim doświadczeniem w pracy szkoleniowej z różnymi grupami odbiorców, w tym sektorem biznesowym, publicznym oraz edukacyjnym. Specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji sprzedażowych, komunikacyjnych oraz obsługi klienta, w szczególności w środowisku online. W swojej pracy łączy wiedzę teoretyczną z praktyką, kładąc nacisk na realne sytuacje sprzedażowe i budowanie relacji z klientem. Pani Anna stale podnosi swoje kwalifikacje, uczestnicząc w szkoleniach m.in. z zakresu dialogu motywującego, treningu umiejętności społecznych oraz nowoczesnych metod rekrutacji. Posiada wykształcenie wyższe oraz certyfikacje jako Coach, Trener Biznesu i Doradca Zawodowy. Od 5 lat prowadzi szkolenia rozwijające kompetencje cyfrowe i zawodowe, w tym w obszarze sprzedaży i komunikacji online – w ciągu ostatnich 5 lat przeprowadziła ponad 200 godzin szkoleń związanych ze sprzedażą online. Od 2023 roku specjalizuje się również w tematyce cyfrowej gospodarki, realizując ponad 500 godzin szkoleń.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania trenera, prezentacja, karty pracy.

Informacje dodatkowe

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – art. 43 ust 1 pkt 29 C ustawy o pod od towarów i usług.

Warunki techniczne

iOS: iOS 11

Windows: Windows 10 kompilacja 14393

Android: Android OS 5.0

Funkcje sieci Web. Najnowsza wersja przeglądarki Safari, Internet Explorer 11, Chrome, Edge lub Firefox

Komputer Mac: MacOS 10.13

Połączenie internetowe: wymagane jest połączenie internetowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G, 4G, LTE) o następujących parametrach:

- dla transmisji wideo w jakości HD 720p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 1.5Mbps/1.5Mbps (wysyłanie/odbieranie).

- dla transmisji wideo w jakości FullHD 1080p minimalna przepustowość łącza internetowego wynosi: 3Mbps/3Mbps (wysyłanie/odbieranie).

Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi.

Szkolenie odbędzie się poprzez platformę MS Teams.

Link do szkolenia będzie dodany do karty 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia.

Kontakt



Dawid Ciupek

E-mail dawidciupek@letowskiconsulting.pl

Telefon (+48) 784 065 941