



Jak budować profesjonalny wizerunek poprzez sprzedaż i obsługę klienta, aby klient do nas wracał - szkolenie

Numer usługi 2026/06/08/137907/3613025

3 150,00 PLN brutto
3 150,00 PLN netto
225,00 PLN brutto/h
225,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

PRO TEAM Łukasz Bogaczyk

★★★★★ 4,9 / 5

201 ocen

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 14:00 h
- 📅 01.07.2026 do 02.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do właścicieli firm, menedżerów, handlowców, specjalistów ds. sprzedaży i obsługi klienta oraz wszystkich osób, które mają bezpośredni lub pośredni wpływ na doświadczenia klientów, jakość obsługi oraz budowanie pozytywnego wizerunku firmy na rynku.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	30-06-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
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

Usługa "Jak budować profesjonalny wizerunek poprzez sprzedaż i obsługę klienta, aby klient do nas wracał - szkolenie" przygotowuje uczestnika do świadomego budowania profesjonalnego wizerunku firmy poprzez skuteczną sprzedaż i wysokie standardy obsługi klienta. Stosując przy tym podejście i umiejętności tworzenia trwałych relacji z klientami z korzystając z wiedzy z zakresu psychologii klienta, komunikacji interpersonalnej oraz nowoczesnych technik sprzedażowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik charakteryzuje kluczowe elementy profesjonalnego wizerunku oraz analizuje wpływ wizerunku na budowanie relacji z klientem.</p>	<p>Uczestnik identyfikuje wpływ wizerunku na budowanie relacji z klientem.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>Uczestnik wskazuje odpowiednie elementy profesjonalnego wizerunku.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik definiuje własny profesjonalny wizerunek, stosując zasady budowania pozytywnego obrazu w kontakcie z klientem.</p>	<p>Uczestnik identyfikuje cechy własnego profesjonalnego wizerunku.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>Uczestnik rozróżnia zasady budowania pozytywnego obrazu w kontakcie z klientem.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik analizuje potrzeby i motywacje różnych typów klientów, stosując psychologiczne zasady identyfikacji grup docelowych.</p>	<p>Uczestnik identyfikuje psychologiczne zasady identyfikacji grup docelowych.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>Uczestnik rozróżnia i wskazuje odpowiednie typy klientów.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik formułuje zasady budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z klientami oraz stosuje te zasady w symulacjach kontaktu z klientem.</p>	<p>Uczestnik wskazuje zasady budowania i utrzymywania długotrwałych relacji.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>Uczestnik wskazuje zastosowanie odpowiedniej zasady w kontakcie z klientem.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik opisuje i wdraża strategie budowania lojalności klientów poprzez programy lojalnościowe.</p>	<p>Uczestnik wskazuje poprawnie wdrożoną strategię budowania lojalności klientów.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>Uczestnik wskazuje różnice pomiędzy programem lojalnościowym a piramidą.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik wyjaśnia rolę procesu sprzedaży jako kluczowego elementu budowania długotrwałych relacji z klientem.</p>	<p>Uczestnik definiuje rolę procesu sprzedaży.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>Uczestnik wskazuje cechy charakterystyczne dla danego typu klientów.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Uczestnik identyfikuje typy klientów oraz dobiera odpowiednie techniki sprzedażowe do każdego typu.</p>	<p>Uczestnik identyfikuje odpowiednią technikę sprzedażową pod typ klienta.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik opracowuje skuteczne strategie radzenia sobie z reklamacjami, obiekcjami i uwagami klientów, stosując je w praktyce.	Uczestnik wskazuje poprawną strategię radzenia sobie z reklamacjami.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wskazuje odpowiedni sposób podejścia do klienta w trakcie rozmowy reklamacyjnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje aspekty psychologiczne interakcji z trudnym klientem i stosuje techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach.	Uczestnik wskazuje aspekty psychologiczne interakcji z trudnym klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik dobiera technikę radzenia sobie w trudnych sytuacjach do odpowiedniego przypadku.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozwija postawę asertywną w kontaktach z klientami, stosując techniki asertywności w symulacjach sprzedażowych.	Uczestnik rozróżnia techniki asertywności.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik rozróżnia w jakich sytuacjach można stosować konkretne techniki, a w jakich są one nieodpowiednie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

- Szkolenie realizowane jest w trybie godzin zegarowych (60 minut).
- Szkolenie trwa 14 godzin, w tym: 6 godziny teorii, 5 godzin 30 minut praktyki, 2 godziny przerwy, 30 minut walidacji.
- Przerwy są wliczone w czas trwania usługi.
- Szkolenie prowadzone jest zdalnie na platformie Zoom.
- Podczas szkolenia uczestnicy angażują się w zadania realizowane zarówno na forum całej grupy, jak i w kilkuosobowych zespołach roboczych (2-4 osób). Praca w podgrupach odbywa się w dedykowanych wirtualnych pokojach na platformie szkoleniowej, gdzie uczestnicy wspólnie opracowują wybrane zagadnienia. Wyniki ich prac są następnie prezentowane i omawiane na forum głównym, co umożliwia wymianę doświadczeń oraz uzyskanie szerszej perspektywy na omawiany temat.

Dzień 1

1.Wprowadzenie do szkolenia (teoria – 0,5h) – Metoda: wykład, dyskusja.

- Przedstawienie celów szkolenia oraz omówienie poruszonych tematów w konkretne dni szkoleniowe.
- Wyjaśnienie, dlaczego budowanie relacji z klientami jest kluczowe dla sukcesu biznesowego.

2.Znaczenie profesjonalnego wizerunku (teoria - 0,5h i praktyka 0,5h) - Metoda: wykład, analiza przypadków

- Teoretyczne omówienie wpływu pierwszego wrażenia na postrzeganie firmy przez klienta.
- Praktyczne ćwiczenia z zakresu autoprezentacji i budowania profesjonalnego wizerunku w różnych sytuacjach zawodowych.

3.Kluczowe elementy budowania wizerunku (teoria 0,5h i praktyka 0,5h) - Metoda: wykład, warsztat praktyczny

- Wyjaśnienie kluczowych aspektów, takich jak spójność komunikacji, estetyka materiałów marketingowych i język korzyści.
- Praktyczne warsztaty dotyczące kreowania wizerunku firmy za pomocą mediów społecznościowych i kontaktów bezpośrednich.

4.Psychologia klienta (kim jest mój klient?) (teoria 1h)- Metoda: wykład, prezentacja

- Analiza typów klientów i ich motywacji zakupowych.
- Nauka rozpoznawania potrzeb klientów oraz dopasowywania do nich komunikacji i oferty.

5.Zasady budowania relacji z klientami (w tym także zasady budowania relacji długotrwałych) (teoria 0,5h i praktyka 1h) - Metoda: wykład, ćwiczenia na przykładach, praca w grupach

- Teoria relacji oparta na zaufaniu, lojalności i wzajemnych korzyściach.
- Ćwiczenia praktyczne z nawiązywania relacji i utrzymywania kontaktu z klientami w sposób naturalny i efektywny.

6.Budowanie relacji z klientem z wykorzystaniem programów lojalnościowych (teoria 0,5h i praktyka 0,5h) - Metoda: wykład, warsztat praktyczny

- Omówienie roli programów lojalnościowych w budowaniu zaangażowania i retencji klientów.
- Warsztaty z projektowania prostego programu lojalnościowego i analizy jego efektywności.

Dzień 2

1.Sprzedaż jako proces budowania relacji (teoria 0,5h) - Metoda: wykład, dyskusja

- Omówienie sprzedaży jako procesu partnerskiego, który skupia się na zaspokajaniu potrzeb klienta.
- Przedstawienie schematu prowadzenia rozmów sprzedażowych z akcentem na budowanie zaufania i tworzenie wartości.

2.Dobieranie techniki sprzedażowej do konkretnego typu klienta (teoria 1h) - Metoda: wykład, prezentacja

- Teoretyczne wprowadzenie do różnych typów klientów i odpowiednich dla nich technik sprzedażowych, takich jak SPIN czy storytelling itp..
- Omówienie odpowiedniego dopasowywania techniki sprzedażowej do określonego scenariusza.

3.Reklamacje, obiekcje, uwagi klienta (teoria 0,5h) - Metoda: wykład, prezentacja

- Wyjaśnienie, jak skutecznie reagować na reklamacje i obiekcje klientów, aby budować ich zaufanie.
- Omówienie możliwych rozwiązań problemów i prowadzeniu rozmów w trudnych sytuacjach.

4.Trudny klient czy trudna sytuacja - aspekty psychologiczne kontaktu z klientem w sytuacjach kłopotliwych czy konfliktowych (praktyka 1h) - Metoda: symulacje rozmów, analiza sytuacji

- Analiza psychologicznych aspektów trudnych interakcji z klientami i sposoby radzenia sobie z emocjami obu stron.

- Symulacje rozmów w sytuacjach konfliktowych z uwzględnieniem technik mediacyjnych i deeskalacyjnych.

5. Postawa asertywna w kontaktach z klientem (teoria 0,5h i praktyka 1h) - Metoda: prezentacja, praktyczne ćwiczenia warsztatowe

- Wprowadzenie do zasad asertywności, takich jak wyrażanie swoich potrzeb bez naruszania granic innych.
- Ćwiczenia praktyczne z asertywnej komunikacji w różnych sytuacjach sprzedażowych i obsługowych.

6. Symulacje sprzedażowe (praktyka 1h) - Metoda: symulacja rozmów, analiza przypadków

- Scenariuszowe symulacje rozmów sprzedażowych z uwzględnieniem różnych typów klientów i sytuacji.
- Feedback od trenera i uczestników w celu doskonalenia technik sprzedaży i budowania relacji.

7. Walidacja (0,5 h)

- Walidacja efektów uczenia się przeprowadzona będzie w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie
- Test pisemny złożony będzie z minimum 25 pytań zamkniętych z gotową kafeterią odpowiedzi (jednokrotnego wyboru), a ocena testu będzie polegała wyłącznie na porównaniu zaznaczonych odpowiedzi z kluczem oceny przygotowanym przez eksperta merytorycznego w dziedzinie budowania wizerunku firmy i wykorzystania technik sprzedaży.
- Test będzie obejmował wszystkie obszary objęte programem szkolenia, tj. wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne.
- Każdy uczestnik musi uzyskać min. 80% punktów, aby otrzymać potwierdzenie nabycia kompetencji.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 20

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Wprowadzenie do szkolenia (Metoda: wykład, dyskusja)	Zajęcia	Piotr Makowski	01-07-2026	09:00	09:30	00:30
2 z 20 Znaczenie profesjonalnego wizerunku (Metoda: wykład, analiza przypadków)	Zajęcia	Piotr Makowski	01-07-2026	09:30	10:30	01:00
3 z 20 -	Przerwa	-	01-07-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 20 Kluczowe elementy budowania wizerunku (Metoda: wykład, warsztat praktyczny)	Zajęcia	Piotr Makowski	01-07-2026	10:45	11:45	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 20 Psychologia klienta (kim jest mój klient?) (Metoda: wykład, prezentacja)	Zajęcia	Piotr Makowski	01-07-2026	11:45	12:45	01:00
6 z 20 -	Przerwa	-	01-07-2026	12:45	13:15	00:30
7 z 20 Zasady budowania relacji z klientami (w tym także zasady budowania relacji długotrwałych) (Metoda: wykład, ćwiczenia na przykładach, praca w grupach)	Zajęcia	Piotr Makowski	01-07-2026	13:15	14:45	01:30
8 z 20 -	Przerwa	-	01-07-2026	14:45	15:00	00:15
9 z 20 Budowanie relacji z klientem z wykorzystaniem programów lojalnościowych (Metoda: wykład, warsztat praktyczny)	Zajęcia	Piotr Makowski	01-07-2026	15:00	16:00	01:00
10 z 20 Sprzedaż jako proces budowania relacji (Metoda: wykład, dyskusja)	Zajęcia	Piotr Makowski	02-07-2026	09:00	09:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 20 Dobieranie techniki sprzedażowej do konkretnego typu klienta (Metoda: wykład, prezentacja)	Zajęcia	Piotr Makowski	02-07-2026	09:30	10:30	01:00
12 z 20 -	Przerwa	-	02-07-2026	10:30	10:45	00:15
13 z 20 Reklamacje, obiekcje, uwagi klienta (Metoda: wykład, prezentacja)	Zajęcia	Piotr Makowski	02-07-2026	10:45	11:15	00:30
14 z 20 Trudny klient czy trudna sytuacja - aspekty psychologiczne kontaktu z klientem z sytuacjach kłopotliwych czy konfliktowych (Metoda: symulacje rozmów, analiza sytuacji)	Zajęcia	Piotr Makowski	02-07-2026	11:15	12:15	01:00
15 z 20 Postawa asertywna w kontaktach z klientem cz.I (Metoda: prezentacja, praktyczne ćwiczenia warsztatowe)	Zajęcia	Piotr Makowski	02-07-2026	12:15	12:45	00:30
16 z 20 -	Przerwa	-	02-07-2026	12:45	13:15	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 20 Postawa asertywna w kontaktach z klientem cz. II (Metoda: prezentacja, praktyczne ćwiczenia warsztatowe)	Zajęcia	Piotr Makowski	02-07-2026	13:15	14:15	01:00
18 z 20 Symulacje sprzedażowe (Metoda: symulacja rozmów, analiza przypadków)	Zajęcia	Piotr Makowski	02-07-2026	14:15	15:15	01:00
19 z 20 -	Przerwa	-	02-07-2026	15:15	15:30	00:15
20 z 20 -	Walidacja	Piotr Makowski	02-07-2026	15:30	16:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	14:00
w tym suma godzin zajęć	11:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	16:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 150,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 150,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	225,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	225,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	14:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Makowski

Pan Piotr Makowski posiada doświadczenie zawodowe w obszarze sprzedaży, obsługi klienta, budowania relacji biznesowych oraz rozwoju kompetencji interpersonalnych w środowisku przedsiębiorstw. W ciągu ostatnich 3 lat zrealizował ponad 200 godzin szkoleń oraz warsztatów skierowanych do właścicieli firm, kadry menedżerskiej oraz pracowników odpowiedzialnych za sprzedaż i obsługę klienta.

Zakres prowadzonych działań obejmował między innymi zagadnienia związane z budowaniem profesjonalnego wizerunku firmy, skuteczną komunikacją w procesie sprzedaży oraz podnoszeniem standardów obsługi klienta. Pan Piotr Posiada praktyczną wiedzę w zakresie identyfikowania potrzeb klientów oraz budowania długotrwałych relacji biznesowych. Istotnym obszarem jego działalności jest również rozwijanie kompetencji związanych z asertywnością, komunikacją interpersonalną oraz zarządzaniem trudnymi sytuacjami w kontakcie z klientem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne zostaną przekazane uczestnikowi szkolenia w formie elektronicznej. Materiały (prezentacja oraz karty zadań) zostaną przesłane e-mailem na podany adres skrzynki elektronicznej uczestnika szkolenia.

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych warunkiem uczestnictwa jest stworzenie przez uczestnika szkolenia konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz wywiązanie się z warunków, które są przedstawione przez konkretnego Operatora, do którego przekazywane są dokumenty o dofinansowanie do danej usługi rozwojowej.

Przedsiębiorca jest zobowiązany do założenia konta uczestnika instytucjonalnego w BUR. Pracownik przewidziany do udziału w Projekcie jest zobowiązany do założenia konta uczestnika indywidualnego w BUR, na stronie www.uslugirozwojowe.parp.gov.pl oraz przypisania się do profilu instytucjonalnego przedsiębiorcy. Przedsiębiorcy powinni spełniać warunki przedstawione przez danego Operatora, do którego

zostały złożone dokumenty o dofinansowanie do usługi rozwojowej.

Informacje dodatkowe

- Szkolenie prowadzone jest na platformie zoom.
- W przypadku uczestniczenia w usłudze osoby z niepełnosprawnością usługa zostanie dostosowana do jej potrzeb.
- 1 godziny usługi rozwojowej = 60 minut.
- Uczestnictwo w szkoleniu, będzie weryfikowane na podstawie raportu z logowań wygenerowanego z systemu. Konieczne jest uzyskanie przez uczestnika minimum 80% frekwencji.

Usługa prowadzona będzie za pomocą następujących metod interaktywnych i aktywizujących:

1. Prezentacja
2. Dyskusja
3. Wykład
4. Symulacja rozmów
5. Praktyczne ćwiczenia warsztatowe
6. Analiza przypadków
7. Warsztat

Podstawa zwolnienia z VAT:

Art. 43 ust. 1 pkt 29 podpunkt C ustawy o VAT - usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, inne niż wymienione w pkt 26.

Warunki techniczne

Wymaganie sprzętowe:

- komputer wyposażony w kamerę, głośnik i mikrofon z aktualnym systemem operacyjnym (Windows, macOS lub Linux) i co najmniej 2 GB pamięci RAM

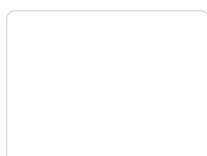
Parametry łącza sieciowego:

- szybkość pobierania i wysyłania co najmniej 5Mb/s.

Minimalne parametry potrzebne do obsługi komunikatora dla:

- a) Systemu Windows 10 w wersji 1507 lub nowszej Systemu Windows 8 Systemu Windows 7 Systemu Windows 32 (obsługiwane są wersje 64- i 64-bitowe) 1. Procesor Co najmniej 1 GHz 2. Pamięć RAM Co najmniej 2 GB 3. Dodatkowe oprogramowanie DirectX w wersji 9.0 lub nowszej
- b) komputery Mac 1. Procesor co najmniej Intel 1 GHz (Core 2 Duo) 2. Pamięć RAM Co najmniej 2 GB 3. Dodatkowe oprogramowanie Najnowsza wersja programu QuickTime
- Łącze internetowe: min download: 768 Mb/s, min upload: 384 Mb/s (APMG Int. zaleca korzystanie z łącza stałego)
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów (czytnik plików pdf oraz doc).
- **Szkolenie będzie przeprowadzone za pomocą platformy Zoom.**

Kontakt



PIOTR MAKOWSKI

E-mail makowskipiotr22@gmail.com



Telefon (+48) 576 660 550