



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

★★★★★ 4,6 / 5
459 ocen

Controlling obszaru sprzedaży, marketingu i obsługi klienta

Numer usługi 2026/08/06/10940/3733654

📍 Warszawa
🏢 Usługa szkoleniowa
📅 mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
👥 Zajęcia grupowe
🕒 15:30 h
📅 19.11.2026 do 20.11.2026

3 259,50 PLN brutto
2 650,00 PLN netto
210,29 PLN brutto/h
170,97 PLN netto/h
284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest dla: • pracowników zajmujących się oceną skuteczności w działach sprzedażowych, marketingowych i obsługi klienta • analityków planujących sprzedaż w kanałach offline i online • dyrektorów sprzedaży i marketingu • osób przygotowujących się do pracy w działach analiz sprzedażowych, controllingu.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	17-11-2026
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną 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

Szkolenie "Controlling obszaru sprzedaży, marketingu i obsługi klienta" przygotowuje uczestników do efektywnego zarządzania sprzedażą, marketingiem i obsługą klienta w organizacji, poprzez mierzenie działań i ich skuteczności z wykorzystaniem wskaźników, metod kalkulacji ceny oraz zarządzania prowizjami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie controllingu w obszarach: sprzedaży, marketingu oraz obsługi klienta	• identyfikuje sposoby planowania kosztów i rentowności działań performance marketingu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• definiuje w jaki sposób planować sprzedaż sezonową	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• omawia miary i wskaźniki w obszarach marketingu online, sprzedaży, obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• charakteryzuje w jaki sposób kalkulować jednostkowy koszt pozyskania klienta lub sprzedaży usług	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik efektywnie zarządza w swojej organizacji obszarami sprzedaży, marketingu oraz obsługi klienta	• przygotowuje budżet działań marketingowych w kanałach cyfrowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• analizuje zapotrzebowanie na telemarketerów w oparciu o plan sprzedaży	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• tworzy kalkulacje ceny sprzedaży	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• wdraża stworzenie systemu premiowego dla sprzedawców	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• planuje sprzedaż sezonową	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• ocenia skuteczności działań performance marketingu oraz skuteczności działań komunikacyjnych i PR	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• stosuje miary i wskaźniki oceny skuteczności działań sprzedażowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• dokonuje oceny skuteczności działań komunikacyjnych i PR • charakteryzuje się świadomością konieczności ciągłej aktualizacji wiedzy w zakresie controllingu w obszarze sprzedaży, marketingu i obsługi klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik komunikuje się ze zróżnicowanymi odbiorcami	• identyfikuje odbiorców z różnych obszarów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• omawia zagrożenia związane z niewłaściwym sposobem komunikowania się	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• komunikuje się w sposób jasny, zwięzły i przystępny	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

PROGRAM

1. Controlling działań sprzedażowych, marketingu i obsługi klienta – funkcja i zadania
2. Ocena skuteczności działań performance marketingu w poszczególnych kanałach cyfrowych – wskaźniki i miary (finansowe i operacyjne)
3. Przygotowanie budżetu na działania marketingowe w podziale na kanały cyfrowe
4. Ocena skuteczności działań komunikacyjnych i PR.
5. Podstawowe miary i wskaźniki oceny skuteczności działań sprzedażowych w kanale offline i online
6. Planowanie zapotrzebowania na telemarketerów na podstawie planu sprzedażowego
7. Główne miary i wskaźniki obsługi klienta
8. Model rozliczania efektywności działania call center – kalkulacja kosztu pozyskania klienta i sprzedaży usługi
9. Metody kalkulacji ceny sprzedaży usługi lub produktu
10. Zasady i metody budowania prowizji dla handlowców
11. Planowanie sprzedaży sezonowej.

IFORMACJE DODATKOWE

Szkolenie dedykowane jest dla:

- pracowników zajmujących się oceną skuteczności w działach sprzedażowych, marketingowych i obsługi klienta
- analityków planujących sprzedaż w kanałach offline i online
- dyrektorów sprzedaży i marketingu
- osób przygotowujących się do pracy w działach analiz sprzedażowych, controllingu.

Czas trwania szkolenia:

Szkolenie trwa **15:30 godzin zegarowych**, w tym: **6:00 godziny** stanowi część praktyczną, **6:30 godziny** część teoretyczną, **30 minut** walidacja. Podana ilość godzin szkolenia zawiera czas trwania 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
- chat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 18

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 18 Controlling działań sprzedażowych, marketingu i obsługi klienta-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	19-11-2026	09:00	10:00	01:00	Tak

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
2 z 18 Ocena skuteczności działań performancje marketingu w poszczególnych kanałach cyfrowych - ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	19-11-2026	10:00	11:00	01:00	Tak
3 z 18 -	Przerwa	-	19-11-2026	11:00	11:15	00:15	Tak
4 z 18 Przygotowanie budżetu na działania marketingowe w podziale na kanały cyfrowe - ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	19-11-2026	11:15	12:00	00:45	Tak
5 z 18 Ocena skuteczności działań komunikacyjnych i PR - ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	19-11-2026	12:00	13:00	01:00	Tak
6 z 18 -	Przerwa	-	19-11-2026	13:00	13:45	00:45	Tak

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
7 z 18 Podstawowe miary i wskaźniki oceny skuteczności działań sprzedażowych w kanale offline i online-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	19-11-2026	13:45	15:00	01:15	Tak
8 z 18 -	Przerwa	-	19-11-2026	15:00	15:15	00:15	Tak
9 z 18 Planowanie zapotrzebowania na telemarketerów na podstawie planu sprzedażowego-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	19-11-2026	15:15	16:30	01:15	Tak
10 z 18 Główne miary i wskaźniki obsługi klienta-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	20-11-2026	09:00	10:00	01:00	Tak
11 z 18 Model rozliczania efektywności działania call center -ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	20-11-2026	10:00	11:00	01:00	Tak

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
12 z 18 -	Przerwa	-	20-11-2026	11:00	11:15	00:15	Tak
13 z 18 Metody kalkulacji ceny sprzedaży usługi lub produktu-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	20-11-2026	11:15	13:00	01:45	Tak
14 z 18 -	Przerwa	-	20-11-2026	13:00	13:45	00:45	Tak
15 z 18 Zasady i metody budowania prowizji dla handlowców w-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	20-11-2026	13:45	15:00	01:15	Tak
16 z 18 -	Przerwa	-	20-11-2026	15:00	15:15	00:15	Tak
17 z 18 Planowanie sprzedaży sezonowej-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Zajęcia	Tomasz Zdziarski	20-11-2026	15:15	16:30	01:15	Tak
18 z 18 -	Walidacja	-	20-11-2026	16:30	17:00	00:30	Tak

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	15:30
w tym suma godzin zajęć	12:30
w tym suma godzin walidacji	00:30

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma przerw	02:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	17:15

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 259,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	210,29 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,97 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	15:30

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Zdziarski

Tomasz specjalizuje się w szkoleniach oraz doradztwie w zakresie controllingu, finansów, analiz oraz zarządzania. Pracuje jako ekspert biznesowy, konsultant i trener z praktycznym

doświadczeniem w obszarze zarządzanie, finanse i controlling. Posiada wieloletnie doświadczenie menedżerskie w przedsiębiorstwie produkcyjnym oraz usługowym (C-Level). Na co dzień pomaga przedsiębiorcom przekształcić skomplikowane kwestie finansowe w praktyczne narzędzia, które pozwalają osiągać cele biznesowe. Swoją drogę zawodową związał z obszarem FI/CO, gdzie przez ponad 10 lat wspierał organizacje z pozycji analityka, controllera oraz pracując w nadzorze właścicielskim. Posiada również ponad 10 letnie doświadczenie managerskie. Zarządzał przedsiębiorstwem produkcyjnym, zaś aktualnie pełni funkcję członka zarządu w przedsiębiorstwie usługowym. Od ponad 12 lat prowadzi także szkolenia, wykłady, a także wspiera innych przedsiębiorców realizując projekty consultingowe oraz doradcze. Na sali szkoleniowej spędził dotychczas ponad 5700 godzin. Tomasz jest absolwentem inżynierii finansowej. Posiada także dyplom MBA oraz Advanced Controlling Business Partner przyznawany przez ICV, jak również certyfikat IBCS Certified Analyst. Jest także współautorem publikacji „Kredyty, pożyczki i gwarancje bankowe” – wyd. Wolters Kluwer Polska.

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.
- Szkolenie jest częścią Akademii Controllingu: <https://www.academyofbusiness.pl/trainings/akademia-controllingu/>

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: Dwuurdzeniowy 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.

Adres

al. Armii Ludowej 26
00-609 Warszawa
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- W budynku znajduje się: parking dla rowerów, poczta, restauracja, firma kurierska, kiosk.

Kontakt



Iga Pawelec

E-mail iga.pawelec@pl.ey.com

Telefon (+48) 572 002 682