



AI w sprzedaży i obsłudze klienta – jak wykorzystać sztuczną inteligencję do zwiększenia efektywności i wyników

Numer usługi 2026/09/28/16236/3840221

2 800,00 PLN brutto
 2 800,00 PLN netto
 215,38 PLN brutto/h
 215,38 PLN netto/h
 225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

BIURO
 RACHUNKOWE
 BIUREX SPÓŁKA Z
 OGRANICZONĄ
 ODPOWIEDZIALNOŚ
 CIĄ

★★★★★ 4,7 / 5

1 146 ocen

📅 Usługa szkoleniowa
 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
 📅 Zajęcia grupowe
 ⌚ 13:00 h
 📅 16.12.2026 do 17.12.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	Usługa: "AI w sprzedaży i obsłudze klienta – jak wykorzystać sztuczną inteligencję do zwiększenia efektywności i wyników- szkolenie" skierowana jest do handlowców, doradców klienta, pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta, liderów zespołów handlowych oraz osób odpowiedzialnych za komunikację z klientami w swojej pracy zawodowej. Jest odpowiednie zarówno dla osób rozpoczynających pracę z narzędziami generatywnej AI, jak i dla tych, które chcą uporządkować ich wykorzystanie w zadaniach zawodowych. Uczestnik powinien swobodnie korzystać z komputera i podstawowych narzędzi internetowych co przyczyni się do podniesienia jego kompetencji zawodowych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	15-12-2026
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

Szkolenie przygotowuje uczestnika do wykorzystywania narzędzi generatywnej AI w codziennej pracy zawodowej pracowników zajmujących się sprzedażą i obsługą klienta. Po zakończeniu usługi uczestnik potrafi formułować polecenia dla AI, przygotowywać i dostosowywać komunikację do klienta, wspierać analizę informacji sprzedażowych oraz oceniać uzyskane wyniki pod kątem poprawności i bezpieczeństwa danych. Opracowuje także plan wdrożenia AI do wybranego procesu w swojej pracy zawodowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wyjaśnia możliwości i ograniczenia generatywnej AI w sprzedaży i obsłudze klienta.	Wskazuje zastosowania AI w co najmniej dwóch zadaniach oraz rozpoznaje sytuację wymagającą sprawdzenia odpowiedzi narzędzia.	Test teoretyczny
Rozpoznaje zasady bezpiecznego korzystania z AI przy pracy z informacjami o klientach.	W przykładzie wskazuje dane, których nie należy wprowadzać do narzędzia bez odpowiednich podstaw i zabezpieczeń, oraz wybiera bezpieczny sposób przygotowania danych.	Test teoretyczny
Formułuje polecenia dla AI wspierające zadania handlowe.	Przygotowuje prompt określający zadanie, kontekst, odbiorcę i oczekiwaną formę odpowiedzi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje AI do przygotowania komunikacji sprzedażowej lub obsługowej	Przedstawia przykładową wiadomość, ofertę albo odpowiedź dla klienta, dostosowaną do celu kontaktu i etapu relacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje AI do porządkowania informacji o klientach i wynikach działań.	Na podstawie przykładowych danych przygotowuje podsumowanie oraz wskazuje co najmniej jeden wniosek przydatny w sprzedaży lub obsłudze.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Weryfikuje treści wygenerowane przez AI przed wykorzystaniem ich w kontakcie z klientem.	Wskazuje w przykładowej odpowiedzi informację wymagającą sprawdzenia i proponuje sposób jej weryfikacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uwzględnia potrzeby odbiorcy i odpowiedzialność za komunikację wspieraną przez AI.	Uzasadnia dobór tonu odpowiedzi do sytuacji klienta oraz wskazuje, kiedy sprawę należy przekazać pracownikowi do indywidualnej oceny.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Dzień 1

Wprowadzenie – AI w sprzedaży i obsłudze klienta: możliwości i ograniczenia

- Czym jest AI generatywna i jak działa
- Zastosowania AI w procesie sprzedaży i obsłudze klienta – przegląd obszarów
- Mity i obawy wobec AI – weryfikacja popularnych przekonań

Pierwsze kroki z AI – podstawy promptowania

- Przegląd narzędzi: ChatGPT, Copilot, Gemini, Claude
- Bezpieczne korzystanie z AI – dane klientów i informacje poufne
- Struktura skutecznego polecenia (promptu)
- Formułowanie i testowanie promptów do własnych zadań handlowych

AI w pozyskiwaniu i kwalifikacji klientów

- Analiza i segmentacja bazy klientów z pomocą AI
- Tworzenie person zakupowych i profili idealnego klienta
- Przygotowanie scenariuszy pierwszego kontaktu z klientem

AI we wsparciu procesu sprzedaży

- Tworzenie ofert, e-maili i wiadomości handlowych z pomocą AI
- Personalizacja komunikacji pod odbiorcę i etap lejka sprzedażowego
- Przygotowanie skryptów rozmów i odpowiedzi na obiekcje klienta

Dzień 2

AI w obsłudze klienta i budowaniu relacji

- Automatyzacja odpowiedzi na typowe zapytania i reklamacje
- Tworzenie bazy FAQ i skryptów obsługowych z pomocą AI
- Personalizacja obsługi – ton, styl i kontekst rozmowy z klientem

Analiza danych i wyników z pomocą AI

- Wykorzystanie AI do analizy rozmów, e-maili i opinii klientów
- Raportowanie i podsumowania spotkań oraz rozmów handlowych
- Wykrywanie trendów, sygnałów sprzedażowych i ryzyka utraty klienta

Etyka, bezpieczeństwo danych i granice wykorzystania AI

- Halucynacje AI – jak je rozpoznawać i weryfikować informacje
- RODO i bezpieczeństwo danych klientów przy pracy z AI

Warsztat końcowy i plan wdrożenia

- Projektowanie własnego procesu sprzedażowego lub obsługowego z wykorzystaniem AI
- Prezentacja rozwiązań na forum
- Indywidualny plan wdrożenia AI w codziennej pracy
- Podsumowanie szkolenia

Szkolenie jest skierowane do handlowców, doradców klienta, pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta, liderów zespołów handlowych oraz osób odpowiedzialnych za komunikację z klientami. Jest odpowiednie zarówno dla osób rozpoczynających pracę z narzędziami generatywnej AI, jak i dla tych, które chcą uporządkować ich wykorzystanie w zadaniach zawodowych. Uczestnik powinien swobodnie korzystać z komputera i podstawowych narzędzi internetowych..

Zajęcia będą przeprowadzane w jednej grupie szkoleniowej.

Usługa prowadzona jest w trybie godzin zegarowych w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Czas trwania usługi, to łącznie 13 godzin zegarowych. Uwzględniliśmy w całym szkoleniu 120 minut przerw co stanowi 2 godziny zegarowe oraz 30 minut walidacji usługi. Przerwy są wliczone w czas szkolenia.

Forma świadczenia usługi: stacjonarna.

Godziny realizacji: 9:00 do 15:00 -1 dzień, 9:00 do 15:30 - 2 dzień

Podczas ostatnich 30 minut szkolenia zostanie przeprowadzona walidacja. Walidacja będzie przeprowadzona w formie testu jednokrotnego wyboru . Po zakończonych zajęciach dydaktycznych uczestnicy otrzymają testy, zostaną one sprawdzone i ocenione przez walidatora.

W ramach realizacji usługi zachowany jest wyraźny podział ról trenera i walidatora, zgodnie z wymaganiami systemu BUR.

Trener odpowiada za przygotowanie i przeprowadzenie procesu edukacyjnego, w tym za wsparcie uczestników w osiągnięciu założonych efektów uczenia się oraz za zebranie wymaganych dowodów i deklaracji uczestników.

Walidator nie uczestniczy w procesie szkoleniowym i nie wpływa na sposób przygotowania dokumentacji. Jego zadaniem jest niezależna ocena efektów uczenia się osiągniętych przez uczestników, na podstawie przekazanych materiałów. Ocena ta odbywa się zgodnie z przyjętymi standardami walidacji, przy zachowaniu pełnej neutralności i obiektywizmu.

Szkolenie odbędzie się w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Wprowadzenie: możliwości, ograniczenia i zastosowania AI w sprzedaży oraz obsłudze klienta	Zajęcia	Marcin Wrzosekiewicz	16-12-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 15 -	Przerwa	-	16-12-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 15 Pierwsze kroki z AI: narzędzia, bezpieczeństwo danych i podstawy promptowania	Zajęcia	Marcin Wrzosekiewicz	16-12-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 15 -	Przerwa	-	16-12-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 15 AI w pozyskiwaniu i kwalifikacji klientów: segmentacja, osoby i pierwszy kontakt	Zajęcia	Marcin Wrzosekiewicz	16-12-2026	12:45	13:45	01:00
6 z 15 -	Przerwa	-	16-12-2026	13:45	14:00	00:15
7 z 15 AI we wsparciu sprzedaży: oferty, wiadomości, personalizacja i odpowiedzi na obiekcje	Zajęcia	Marcin Wrzosekiewicz	16-12-2026	14:00	15:00	01:00
8 z 15 AI w obsłudze klienta: odpowiedzi, reklamacje, FAQ i personalizacja komunikacji	Zajęcia	Marcin Wrzosekiewicz	17-12-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 15 -	Przerwa	-	17-12-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 15 Analiza rozmów, opinii i wyników z pomocą AI; raportowanie i sygnały sprzedażowe	Zajęcia	Marcin Wrzolkiewicz	17-12-2026	10:45	12:15	01:30
11 z 15 -	Przerwa	-	17-12-2026	12:15	12:45	00:30
12 z 15 Etyka, bezpieczeństwo danych, weryfikacja odpowiedzi AI i granice jej wykorzystania	Zajęcia	Marcin Wrzolkiewicz	17-12-2026	12:45	13:45	01:00
13 z 15 -	Przerwa	-	17-12-2026	13:45	14:00	00:15
14 z 15 Warsztat końcowy: projekt procesu z AI, prezentacja rozwiązań i plan wdrożenia	Zajęcia	Marcin Wrzolkiewicz	17-12-2026	14:00	15:30	01:30
15 z 15 -	Walidacja	-	17-12-2026	15:30	16:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	13:00
w tym suma godzin zajęć	10:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	14:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 800,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	215,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	215,38 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	13:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Wrzoskiewicz

Specjalista w zakresie zarządzania i sprzedaży, pedagog oraz doradca zawodowy. Posiada szeroką wiedzę i umiejętności związane z zarządzaniem firmą, zarządzaniem procesami i jakością, budowaniem zespołu oraz sprzedażą. Jest trenerem biznesu oraz wieloletnim praktykiem biznesu na różnych szczeblach.

Przez ponad 15 lat wspiera rozwój managerów i specjalistów różnych branż, głównie w małych i średnich przedsiębiorstwach, poprzez różnorodne formy szkoleń stacjonarnych, field coaching, doradztwo, indywidualny coaching biznesowy i rozwojowy oraz szkolenia online. Realizuje wiele projektów sprzedażowych zarówno jako trener, jak i przedsiębiorca.

Posiada ponad 10 lat doświadczenia w prowadzeniu szkoleń z zakresu zarządzania firmą, zarządzania procesami i jakością, budowania zespołu, sprzedaży, komunikacji interpersonalnej oraz radzenia sobie ze stresem. Pracuje jako wykładowca i trener w Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi oraz w FPD SP. Z O.O.

Trener posiada co najmniej 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla dorosłych w ostatnich 2 latach (24 miesięcy) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia. Jest certyfikowanym konsultantem metody Insights Discovery oraz posiada certyfikat ACC ICF jako coach. Jest również akredytowanym coachem i mediatorem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają nagranie ze szkolenia oraz materiały przygotowane przez Trenera wysłane na adres e-mail.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez operatora, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie.

Przed podpisaniem umowy o dofinansowanie szkolenia z Operatorem, skontaktuj się z nami w celu potwierdzenia terminu szkolenia i dostępności wolnych miejsc. Informujemy, że w trakcie szkolenia możliwa jest wizytacja z udziałem PARP, Operatora lub innej jednostki wyznaczonej w celu sprawdzenia poprawności realizacji usługi.

Szkolenie w formie zdalnej będzie odbywało się w czasie rzeczywistym. W zależności od czasu potrzeb będą wykorzystywane różne elementy: ćwiczenia, testy, ankiety, udostępnianie ekranu i inne.

Informacje dodatkowe

Uwaga:

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Całe szkolenie jest rejestrowane w celach kontroli/audytu. Wykorzystanie nagrania w innym celu niż kontrola/audyt wymaga zgody Trenera i Uczestników.

Uczestnicy otrzymają zaświadczenie, potwierdzające że ukończyli szkolenie.

Forma świadczenia usługi :

Zdalna w czasie rzeczywistym - prowadzona na żywo.

Warunki techniczne

- usługa rozwojowa zostanie przeprowadzona za pośrednictwem platformy ClickMeeting,

- uczestnik dysponuje urządzeniem spełniającym następujące wymagania sprzętowe: urządzenie przenośne/mobilne lub stacjonarne (komputer/laptop/tablet) z kamerą, mikrofonem i głośnikami (warunek konieczny); procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy) lub Core i5 Kaby Lake; min. 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); system operacyjny taki jak min. Windows 8 (zalecany Windows 11), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS; w zależności od platformy/rodzaju komunikatora, aktualne wersje przeglądarki np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Brave, Safari, Microsoft Edge, Opera, Internet Explorer, Yandex;

- uczestnik dysponuje łączem sieciowym spełniającym następujące parametry: dostęp do internetu o zalecanej szybkości - minimalna prędkość pobierania 2 Mb/s, prędkość wysyłania 512 kb/s;

- uczestnik dysponuje niezbędnym oprogramowaniem umożliwiającym dostęp do prezentowanych treści i materiałów;

- Dostawca Usług udostępni link umożliwiający uczestnictwo w usłudze zdalnej przez cały okres jej trwania;

- w przypadku usługi szkoleniowej, liczba uczestników umożliwia wszystkim uczestnikom interaktywną swobodę udziału we wszystkich przewidzianych elementach zajęć (ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, testy, ankiety, współdzielenie ekranu itp.).

Kontakt



JOLANTA CADERA

E-mail jolanta.cadera@biurex.pl

Telefon (+48) 887 689 878