



## Kurs Przedstawiciel handlowy - doradca klienta z uwzględnieniem cyfrowych i zielonych kompetencji

Numer usługi 2024/01/29/30963/2058944

4 100,00 PLN brutto

4 100,00 PLN netto

102,50 PLN brutto/h

102,50 PLN netto/h

OŚRODEK  
SZKOLENIA  
DOKSZTAŁCANIA I  
DOSKONALENIA  
KADR KURSÓR  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 22.04.2025 do 16.05.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Osoby początkujące w sprzedaży</b>, które chcą zdobyć podstawowe umiejętności handlowe i negocjacyjne.</li><li>• <b>Doświadczeni przedstawiciele handlowi</b>, pragnący doskonalić swoje kompetencje w budowaniu trwałych relacji handlowych i zaawansowanych technik sprzedaży.</li><li>• <b>Pracownicy działów sprzedaży i obsługi klienta</b>, którzy chcą poszerzyć wiedzę z zakresu zarządzania relacjami z klientami oraz efektywnej komunikacji.</li><li>• <b>Osoby planujące zmianę kariery na sprzedaż lub doradztwo handlowe</b>, które potrzebują kompleksowego przygotowania do pracy w nowym zawodzie.</li><li>• <b>Małe i średnie przedsiębiorstwa</b>, które chcą podnieść kwalifikacje swoich pracowników sprzedaży i poprawić wyniki sprzedażowe zespołów handlowych.</li></ul> <p>Usługa adresowana również dla uczestników projektu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kierunek - Rozwój</li><li>- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,</li><li>- Nowy start w Małopolsce z EURESem</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	21-04-2025

<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	40
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do pracy jako skuteczni przedstawiciele handlowi, rozwijając umiejętności sprzedażowe, negocjacyjne i obsługi klienta. Uczestnicy nauczą się budować relacje z klientami, prezentować oferty, zarządzać czasem i rozwiązywać problemy sprzedażowe, co umożliwi im efektywne działanie w środowisku handlowym. Kurs promuje wykorzystanie technologii minimalizujących zużycie zasobów i wspierających zrównoważony rozwój w środowisku handlowym.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia techniki sprzedaży oraz etapy procesu sprzedażowego.	<p>Uczestnik rozróżnia skuteczne techniki sprzedażowe i negocjacyjne, definiuje etapy procesu sprzedażowego oraz charakteryzuje ich rolę w budowaniu relacji z klientem.</p> <p>Uwzględnia w procesie sprzedaży cyfrowe narzędzia automatyzujące oraz strategię zrównoważonej gospodarki w handlu.</p>	Test teoretyczny
Organizuje prezentacje produktów, monitoruje negocjacje i planuje działania sprzedażowe.	<p>Uczestnik organizuje prezentacje, planuje działania sprzedażowe, kontroluje przebieg negocjacji, monitoruje postępy i uzasadnia wybór działań sprzedażowych.</p> <p>Stosuje cyfrowe narzędzia do optymalizacji procesu sprzedaży oraz wdraża strategię minimalizującą zużycie zasobów naturalnych w biznesie.</p>	Test teoretyczny
Ocenia skuteczność komunikacji z klientem i nadzoruje pracę zespołu.	<p>Uczestnik ocenia jakość komunikacji z klientami, kontroluje proces budowania relacji oraz nadzoruje współpracę w zespole handlowym, monitorując efektywność działań.</p> <p>Wdraża narzędzia cyfrowe wspierające automatyzację obsługi klienta i ograniczenie zużycia papierowej dokumentacji.</p>	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Zarządza czasem w pracy handlowca.</p> <p>Charakteryzuje podstawy marketingu i prawa handlowego w sprzedaży.</p>	<p>Uczestnik planuje i organizuje czas pracy, rozpoznaje priorytety, ocenia efektywność zarządzania czasem w kontekście osiągania celów sprzedażowych.</p> <p>Wykorzystuje systemy cyfrowe do zarządzania zadaniami i analizowania efektywności procesów, co pozwala na redukcję zbędnych działań i oszczędność zasobów.</p> <p>Uczestnik charakteryzuje zasady marketingu, identyfikuje kluczowe przepisy prawa handlowego, ocenia ich wpływ na proces sprzedaży.</p> <p>Stosuje zasady zielonego marketingu i analizuje regulacje prawne dotyczące e-commerce oraz ekologicznej odpowiedzialności przedsiębiorstw.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Radzi sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta.</p>	<p>Uczestnik analizuje trudne sytuacje w obsłudze klienta, proponuje skuteczne rozwiązania, ocenia ich wpływ na relacje handlowe i wizerunek firmy.</p> <p>Wdraża strategie cyfrowe wspierające efektywność procesów obsługi klienta oraz redukujące negatywny wpływ działalności handlowej na środowisko.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. Dostawca Usługi zapewnia inną osobę do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia.

# Program

## Interaktywna forma zdalna:

- Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Umożliwia to uczestnictwo z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu i chat pozwalają na aktywny udział i bieżącą komunikację z prowadzącymi oraz innymi uczestnikami.

## Godziny realizacji szkolenia:

- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.
- Szkolenie obejmuje 40 godzin zajęć edukacyjnych tj. 30 godzin zegarowych.
- **Przerwy:**
- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

## Harmonogram szkolenia:

Szczegółowy harmonogram zajęć, uwzględniający podział na dni i godziny oraz przerwy, zostanie ustalony i uzupełniony na 6 dni przed rozpoczęciem szkolenia, zgodnie z regulaminem BUR. Będzie on dostosowany do preferencji czasowych uczestników.

## O osoby zainteresowane udziałem w szkoleniu prosimy o kontakt w celu określenia preferowanych godzin szkolenia.

Szczegółowy harmonogram zajęć, uwzględniający podział na dni i godziny oraz przerwy, zostanie uzupełniony na **6 dni** przed rozpoczęciem szkolenia, zgodnie z regulaminem BUR, po uwzględnieniu preferencji czasowych uczestników.

- Szkolenie może być realizowane zarówno raz jak i kilka razy w tygodniu w trybie dziennym, umożliwiając intensywną naukę i skoncentrowane zajęcia lub popołudniowym, co pozwala uczestnikom z innymi obowiązkami dostęp do wartościowej edukacji.
- Dodatkowo, istnieje opcja organizacji zajęć w formie weekendowej, co sprawia, że szkolenie staje się bardziej elastyczne i dostosowane do różnych harmonogramów życia.
- **w związku z powyższym nie wskazano szczegółowego harmonogramu** - jesteśmy gotowi dostosować się do potrzeb całej grupy zapisanych osób, tworząc harmonogram, który uwzględni zróżnicowane preferencje czasowe uczestników.
- Harmonogram szkolenia może ulegać nieznacznemu przesunięciu czasowemu, zależnie od czasu potrzebnego na wykonanie poszczególnych ćwiczeń i zdolności przyswajania materiału przez uczestników, zgodnie z ich indywidualnym tempem nauki

## Metody pracy:

- Zajęcia prowadzone są metodą ćwiczeniową, połączoną z rozmową na żywo oraz współdzieleniem ekranu. Warunkiem niezbędnym do osiągnięcia celu szkolenia jest samodzielne wykonanie wszystkich ćwiczeń zadanych przez trenera.

## Dostępność kursu do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami

- Wsparcie techniczne: Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników, którzy mogą potrzebować pomocy w obsłudze platformy szkoleniowej lub dostępu do materiałów.
- Sesje Q&A: sesje pytań i odpowiedzi, gdzie uczestnicy mogą zadawać pytania w czasie rzeczywistym, również poprzez czat tekstowy,
- co jest pomocne dla osób, które mogą mieć trudności z komunikacją werbalną.
- platforma ZOOM, na której prowadzone jest szkolenie, jest zgodna z międzynarodowymi standardami dostępności,
- takimi jak WCAG 2.1.
- elastyczny harmonogram szkolenia, aby dostosować tempo nauki do indywidualnych możliwości uczestników.

## Doświadczeni prowadzący:

- Informacje o osobach prowadzących szkolenie, w tym imiona, nazwiska, kwalifikacje oraz doświadczenie, zostaną podane na 6 dni przed rozpoczęciem szkolenia, zgodnie z wymogami regulaminu BUR. Trenera prowadzący usługę oraz osoba walidująca będzie posiadała doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

## Certyfikat ukończenia:

- Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).

## Weryfikacja efektów uczenia się:

- Program obejmuje weryfikację efektów uczenia się poprzez test teoretyczny, który pozwala na ocenę zdobytej wiedzy i umiejętności. Taki system oceny gwarantuje, że uczestnicy faktycznie przyswoili potrzebne informacje i są gotowi do ich praktycznego

zastosowania.

- Zostanie zapewniona inna osoba do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia.

## **Program**

### **Wprowadzenie do handlu i obsługi klienta**

- Definicja roli przedstawiciela handlowego.
- Zasady profesjonalnej obsługi klienta.
- Cyfrowe narzędzia wspierające obsługę klienta oraz strategie zrównoważonego handlu.

### **Techniki sprzedażowe i negocjacyjne**

- Skuteczne techniki sprzedażowe.
- Umiejętność negocjowania warunków handlowych.
- Wykorzystanie technologii AI i automatyzacji w procesach sprzedaży i negocjacji, minimalizując czas i zasoby.

### **Proces sprzedaży i planowanie działań**

- Etapy procesu sprzedażowego.
- Planowanie działań sprzedażowych.
- Ekologiczne podejście do logistyki i planowania sprzedaży z wykorzystaniem cyfrowych narzędzi.

### **Obsługa klienta na wysokim poziomie**

- Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta.
- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami.
- Minimalizacja papierowej dokumentacji i promowanie cyfrowych rozwiązań w obsłudze klienta.

### **Budowanie relacji handlowych**

- Zasady budowania trwałych relacji z klientem.
- Komunikacja interpersonalna.
- Etyczne podejście do sprzedaży i wykorzystanie strategii wspierających zrównoważony rozwój.

### **Prezentacja produktów i usług**

- Techniki prezentacji oferty handlowej.
- Tworzenie atrakcyjnych argumentów sprzedażowych.
- Cyfrowe narzędzia do wizualizacji produktów i ograniczenie fizycznych zasobów promocyjnych.

### **Komunikacja werbalna i niewerbalna**

- Skuteczna komunikacja słowna.
- Elementy komunikacji niewerbalnej.
- Wykorzystanie nowoczesnych technologii do zdalnej i cyfrowej komunikacji z klientami.

### **Zarządzanie czasem w pracy handlowca**

- Planowanie czasu pracy.
- Ważność zadań.
- Optymalizacja czasu pracy poprzez cyfrowe systemy zarządzania zadaniami.

### **Praca w zespole handlowym**

- Rola przedstawiciela handlowego w zespole.
- Współpraca z innymi działami firmy.
- Zastosowanie cyfrowych narzędzi do efektywnej komunikacji i zarządzania zespołem.

### **Podstawy marketingu i reklamy**

- Zasady marketingu w sprzedaży.
- Wykorzystanie narzędzi reklamowych.
- Strategie ekologicznego marketingu i promowanie produktów zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.

## Aspekty prawne w sprzedaży

- Podstawy prawa handlowego.
- Przestrzeganie przepisów ochrony konsumenta.
- Regulacje dotyczące sprzedaży online i bezpieczeństwo danych w e-handlu.

Usługa adresowana również dla uczestników projektu:

- Kierunek - Rozwój
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,
- Nowy start w Małopolsce z EURESem

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 100,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	102,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	102,50 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w formie nagrań z zajęć będą udostępnione uczestnikom na 5 dni po zakończeniu szkolenia.

Nagrania umożliwią powrót do przekazywanych informacji, które pojawiły się podczas realizacji usługi, co zapewni pełną dostępność szkolenia dla każdego zainteresowanego uczestnika, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

W celu otrzymania dostępu do materiałów, konieczne jest posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej z domeną @gmail.com

## Informacje dodatkowe

Podczas szkolenia obowiązkowe jest korzystanie z kamery internetowej przez uczestników.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

**Zawarto umowę WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój**

**„Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” został obustronnie podpisany regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznym bonów szkoleniowych w ramach projektu.**

# Warunki techniczne

platforma zoom

## Warunki techniczne szkolenia na platformie Zoom:

### 1. Sprzęt komputerowy:

- Wymagany komputer PC lub Mac z dostępem do internetu.
- Zalecana kamera internetowa oraz mikrofon dla udziału w sesjach wideo.

### 2. Przeglądarka internetowa:

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

### 3. Stabilne połączenie internetowe:

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach wideo.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.

### 4. Platforma Zoom:

- Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
- Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).

### 5. System operacyjny:

- Kompatybilność z systemem Windows lub macOS.

### 6. Oprogramowanie dodatkowe:

- Zalecane zainstalowanie najnowszych wersji programów, takich jak przeglądarka, Java, Flash itp.

### 7. Dźwięk i słuchawki:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.

### 8. Przygotowanie przed sesją:

- Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
- Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.

#### 9. Wsparcie techniczne:

- Zapewnienie kontaktu z pomocą techniczną w razie problemów podczas sesji.

#### 10. Zaplanowane przerwy:

- Uwzględnienie krótkich przerw w grafiku dla odpoczynku uczestników.

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikami.

## Kontakt



**Jolanta Krzak**

**E-mail** [szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl](mailto:szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl)

**Telefon** (+48) 502 206 162