



GAMA Centrum
Szkoleń i Obsługi
Projektów
Europejskich,
J.Kowalik, J.
Suczyńska spółka
cywilna



**Pracownik Biurowy z Elementami
Sprzedaży i Obsługi Klienta + EGZAMIN
(KRAJOWY FUNDUSZ SZKOLENIOWY-
KFS/ MAŁOPOLSKIE BONY ROZWOJOWE -
NOWA PERSPEKTYWA/ SĄDECKIE BONY
SZKOLENIOWE II/ TARNOWSKIE BONY
ROZWOJOWE/ BON DLA
PODHALAŃSKIEGO PRZEDSIĘBIORCY II
ORAZ INNE DOFINANSOWANIA)**

Numer usługi 2024/03/07/140933/2091378

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 50 h

📅 02.09.2024 do 30.09.2024

8 000,00 PLN brutto

8 000,00 PLN netto

160,00 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla osób pełnoletnich, pracujących lub chcących pracować w urzędach, bankach, firmach ubezpieczeniowych, prawniczych, notarialnych, informatycznych i innych branżach o profilu handlowym i usługowym, na stanowiskach sekretarki/sekretarza, administracyjnych i operacyjnych. Usługa adresowana jest do: <ol style="list-style-type: none">Przedsiębiorców i ich pracownikówOsób prywatnychUczestników projektów
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	26-08-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	50

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Pracownik Biurowy z Elementami Sprzedaży i Obsługi Klienta" przygotowuje kandydata do pracy w zawodzie tak, aby po zakończeniu szkolenia absolwent

posiadał wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne niezbędne do pracy.

Celem usługi jest uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/PSOK 20021.01 Pracownik Biurowy z Elementami Sprzedaży i Obsługi Klienta

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje strukturę organizacyjną i organizację pracy	<ul style="list-style-type: none">- definiuje specyfikę pracy biurowej- przedstawia obowiązki i funkcję pracownika biurowego-charakteryzuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy- charakteryzuje system klasyfikacji akt jakim jest Rzeczowy Wykaz Akt- definiuje instrukcję kancelaryjną oraz system kancelaryjny	Test teoretyczny
Przedstawia dokumentację w pracy biurowej	<ul style="list-style-type: none">- przedstawia zasady racjonalnego obiegu pism- definiuje rodzaje dokumentów i pism rządowych- stosuje zasady postępowania z pismami niejawnymi- posiada wiedzę na temat ochrony danych, archiwizowania i przechowywania danych	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Obsługuje klientów	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej - posiada wiedzę na temat profesjonalnej obsługi klienta do rozmówcy i zastosowania metod aktywnego słuchania - charakteryzuje zasady orientacji na klienta – odpowiada na potrzeby i oczekiwania klientów - przedstawia zasady prowadzenia biznesowych rozmów telefonicznych zgodnie z zasadami savoir vivre– przyjmowanie połączenia, łączenie, zawieszanie - charakteryzuje zasady prowadzenia korespondencji mailowej – netykieta - charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji werbalnej i pozawerbalnej -umiejętność aktywnego słuchania i otwartość na potrzeby klienta - posiada wiedzę na temat organizacji i prowadzenia zebrań wewnętrznych i spotkań zewnętrznych - przedstawia modele prezentacji produktu 	Test teoretyczny
Posługuje się pojęciami z zakresu makro i mikro ekonomii, a także stosuje przepisy prawa w pracy pracownika biurowego	<ul style="list-style-type: none"> - definiuje ustawę o rachunkowości - definiuje ustawę o podatku od towarów i usług - wykorzystuje kodeks pracy w praktyce - stosuje kodeks postępowania administracyjnego - stosuje przepisy kodeksu cywilnego 	Test teoretyczny
Stosuje ustawę o podatku od towarów i usług	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje zasady powstania obowiązku podatkowego w VAT - określa podstawę opodatkowania - charakteryzuje zakres podatku od towarów i usług VAT, odliczenia, zwolnienia - rozróżnia dokumentację księgową w zakresie podatku VAT (faktury, ewidencje, kasy rejestrujące) 	Test teoretyczny
Wykorzystuje kompetencje społeczne	<ul style="list-style-type: none"> - sprawnie komunikuje się z ludźmi i pracuje w zespole - samodzielnie organizuje pracę własną w sposób systematyczny i elastyczny - umiejętnie zarządza czasem własnym – priorytetyzacja zadań - sprawnie radzi sobie ze stresem i umiejętnie zarządza własnymi emocjami 	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	International Competence Verification Centre
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	International Competence Verification Centre
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

1. Struktura organizacyjna i organizacja pracy
2. Dokumentacja w pracy biurowej
3. Obsługa klienta
4. Rola sprzedawcy w procesie sprzedaży
5. Wykorzystanie dedykowanych programów biurowych (MS Word, MS Excel)

Program szkolenia umożliwia uzyskanie kwalifikacji i Certyfikatu ICVC/PSOK 20021.01 Pracownik Biurowy z Elementami Sprzedaży i Obsługi Klienta

1 godzina szkolenia = 45 minut

Czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni. Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia. W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe.

W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

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	8 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	170,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Holeczek

Wieloletni praktyk, trener/szkoleniowiec od 2016 roku, posiadający kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe w następujących dziedzinach:

biuro i administracja,
finanse i rachunkowość,
kadry i płace,
informatyka,

sprzedaż i obsługa klienta,
zarządzanie i marketing

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie skryptu - opracowane przez trenera/wykładowcę.

Materiały szkoleniowe zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na których zostały oparte, z poszanowaniem praw autorskich. Materiały każdorazowo są dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz potrzeb związanych z ewentualnymi niepełnosprawnościami.

Warunki uczestnictwa

Ukończone 18 lat

Warunki techniczne

Platforma: Click Meeting

Wymagania sprzętowe dla uczestników:

- komputery z systemem Windows
- komputery z systemem Linux
- komputery z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Mac OS
- urządzenia przenośne z systemem Windows
- urządzenia przenośne z systemem Android

Przepustowość łącza: Minimalnie 512Kb/s (uczestnicy)

Materiały dostępne w sieci - brak wymagań

Każdy dzień jest odrębnym dniem szkolenia

Każdego dnia uczestnik otrzymuje link na podany adres e-mail, dzięki któremu zostaje przekierowany bezpośrednio do szkolenia

Kontakt



Joanna Kowalik

E-mail gama.centrumszkolen@gmail.com

Telefon (+48) 660 373 344