

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

Placówka realizująca kurs: Centrum Edukacji w Braniewie - Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu

Numer projektu: FEWM.07.08-IP.01-0018/24

Tytuł projektu: Nowe umiejętności - większe możliwości

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Profesjonalna obsługa klienta ze wsparciem programu komputerowego

Nr kursu: 19/044/2025

Uczestników: 2 w tym kobiet: 2, mężczyzn: 0

Termin realizacji: 03.09.2025-18.09.2025

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu)
03.09.2025	15:00-15:45	Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać?	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-17:15	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:15-18:00	Komunikacja werbalna i niewerbalna (ton głosu, postawa, uśmiech)	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:00-18:20	PRZERWA		
	18:20-19:05	Powitanie klienta – przykłady i ćwiczenia (różne sytuacje: telefon, osobista wizyta, e-mail)	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:05-19:50	Techniki aktywnego słuchania od pierwszych sekund kontaktu	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:50-20:35	Symulacje rozmów z klientem – dobre i złe otwarcie	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	20:35-21:20	Sprawdzenie zadowolenia klienta. Uprzejme zakończenie kontaktu	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
04.09.2025	15:00-15:45	Ćwiczenie praktyczne: zakończenie obsługi w różnych kanałach (live, telefon, czat)	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:30	Najczęstsze błędy w otwieraniu i zamykaniu obsługi	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:30-18:00	Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:00-18:20	PRZERWA		
	18:20-19:50	Standard II. Elastyczność wypowiedzi.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:50-21:20	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
09.09.2025	15:00-16:30	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:30-17:15	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:15-18:00	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:00-18:20	PRZERWA		



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



09.09.2025	18:20-19:05	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:05-20:35	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	20:35-21:20	Realizacja potrzeb klienta - ćwiczenia	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
10.09.2025	15:00-15:45	Realizacja potrzeb klienta - ćwiczenia	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:30	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:30-18:00	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:00-18:20	PRZERWA		
	18:20-19:05	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:05-19:50	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:50-20:35	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	20:35-21:20	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
11.09.2025	15:00-15:45	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-17:15	Trudny klient, czyli kto – typy osobowości. Różnica między „trudnym klientem” a „trudną sytuacją z klientem. Definicja trudnej sytuacji. Identyfikacja i analiza dotychczasowych metod. Mapa empatii klienta	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:15-18:00	Komunikat „JA”. Asertywna odmowa. Agresja, uległość, asertywność.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:00-18:20	PRZERWA		
	18:20-19:50	Radzenie sobie z emocjami i stresem w trudnej sytuacji. Emocje – definicja, natura. Stres – rodzaje, skala stresu społecznego. Praca z intencją. Ćwiczenie.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:50-21:20	Nauka skutecznych technik radzenia sobie w trudnych sytuacjach sprzedażowych	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



13.09.2025	09:00-09:45	Praca z arkuszami kalkulacyjnymi- otwieranie, zamykanie aplikacji. Otwieranie, zamykanie skoroszytu (składającego się z wielu arkuszy kalkulacyjnych). Tworzenie nowego skoroszytu według domyślnego wzorca (szablonu), innego dostępnego wzorca, lokalnie lub online.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	09:45-11:15	Praca z arkuszem kalkulacyjnym- zapisywanie skoroszytu na dysku w określonej lokalizacji na dysku lokalnym lub online. Zapisywanie skoroszytu pod inną nazwą w określonej lokalizacji na dysku lokalnym lub online. Zapisywanie skoroszytu jako pliku innego typu: plik tekstowy, .pdf, .csv lub z innym, specyficznym dla danego programu rozszerzeniem. Poruszanie się pomiędzy otwartymi skoroszytami.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	11:15-12:00	Udoskonalanie jakości i wydajności pracy- ustawianie podstawowych opcji/preferencji w aplikacji: nazwa użytkownika, domyślny folder do operacji zapisywania, otwierania plików. Wykorzystywanie dostępnych funkcji Pomoc.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	12:00-12:20	PRZERWA		
	12:20-13:05	Powiększanie wyświetlanego dokumentu. Dokonywanie wyboru sposobu wyświetlania arkusza. Wyświetlanie, ukrywanie pasków narzędziowych. Odtwarzanie, minimalizowanie Wstążki. Stosowanie dobrych praktyk do nawigacji. Stosowanie narzędzi Przejdź-do w celu nawigowania do określonej komórki.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	13:05-13:50	Wprowadzanie, zaznaczanie danych - specyfika pojedynczej komórki w arkuszu kalkulacyjnym. Stosowanie dobrych praktyk w tworzeniu list: unikanie pustych wierszy i kolumn w głównej części listy, upewnianie się, że komórki otaczające listę są puste.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	13:50-14:35	Wprowadzanie do komórek liczby, daty, tekstu.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	14:35-15:20	Zaznaczanie komórek, bloków sąsiadujących komórek, bloków dowolnych komórek, całych arkuszy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



15.09.2025	15:00-15:45	Edytowanie zawartości komórek. Używanie opcji Cofnij i Ponów. Używanie opcji Znajdź do prostego znajdowania określonej zawartości komórki/komórek w arkuszu. Używanie opcji Zamień do prostej zmiany zawartości komórki/komórek w arkuszu.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-17:15	Sortowanie bloku komórek według jednego kryterium, w porządku rosnącym lub malejącym, dla danych liczbowych lub tekstowych.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:15-18:00	Kopiowanie zawartości komórki lub bloku komórek w obrębie jednego arkusza, pomiędzy arkuszami jednego skoroszytu lub między otwartymi skoroszytami.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:00-18:20	PRZERWA		
	18:20-19:50	Używanie automatycznego wypełniania/przeciągania do kopiowania, zwiększania danych, formuł, funkcji.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:50-21:20	Przenoszenie zawartości komórki, bloku komórek w obrębie arkusza, pomiędzy arkuszami jednego skoroszytu, pomiędzy otwartymi skoroszytami. Usuwanie zawartość komórek.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
16.09.2025	15:00-15:45	Wiersze i kolumny- zaznaczanie wiersza, bloku sąsiednich wierszy, bloku dowolnych wierszy. Zaznaczanie kolumn, bloków sąsiednich kolumn, bloków dowolnych kolumn.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:30	Wstawianie, usuwanie wierszy i kolumn.Zmienianie szerokości kolumn, wysokości wierszy do określonej wielkości lub do optymalnej szerokości i wysokości.Blokowanie przed przewijaniem, odblokowywanie nagłówek wierszy i/lub kolumn.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:30-17:15	Arkusze - przełączanie się między arkuszami w ramach skoroszytu. Wstawianie nowych arkuszy, usuwanie arkusza. Stosowanie dobrej praktyki nadając nazwy arkuszom: używanie nazw odzwierciedlających zawartość arkusza w miejsce proponowanych nazw domyślnych. Kopiowanie, przesuwanie arkuszy wewnątrz jednego skoroszytu, między otwartymi skoroszytami. Zmienianie nazw arkusza.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:15-18:00	Formuły arytmetyczne - stosowanie dobrych praktyk w tworzeniu formuł, używanie odwołań do komórek zamiast wpisywania do formuł liczb.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:00-18:20	PRZERWA		



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



16.09.2025	18:20-19:50	Formuły arytmetyczne - tworzenie formuły przy użyciu odwołań do komórek i operatorów arytmetycznych (dodawania, odejmowania, mnożenia, dzielenia).	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:50-20:35	Formuły arytmetyczne - rozpoznawanie i właściwe interpretowanie podstawowych błędów związanych z użyciem formuł: #NAZWA?, #DZIEL/0!, #ADR!, #ARG!.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	20:35-21:20	Formuły arytmetyczne - objaśnianie adresowanie względne i bezwzględne (absolutne) przy tworzeniu formuł.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
17.09.2025	15:00-15:45	Formuły arytmetyczne - objaśnianie adresowanie względne i bezwzględne (absolutne) przy tworzeniu formuł.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-17:15	Funkcje - używanie funkcji sumowania, obliczania wartości średniej, wyznaczania minimum i maksimum, zliczania komórki, liczenia komórek niepustych, zaokrąglanie wyniku obliczeń.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:15-18:00	Funkcje - używanie funkcji logicznej „jeżeli” (if) wybierającej jedną z dwóch możliwych wartości, z operatorem porównawczym =, >, <.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:00-18:20	PRZERWA		
	18:20-19:05	Funkcje - używanie funkcji logicznej „jeżeli” (if) wybierającej jedną z dwóch możliwych wartości, z operatorem porównawczym =, >, <.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:05-19:50	Formatowanie komórki zawierającej liczby, wyświetlanie określonej liczby miejsc dziesiętnych, wprowadzanie lub pomijanie separatora grup tysięcy.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:50-21:20	Formatowanie komórki zawierającej daty, wybieranie kolejności i sposobu wyświetlania dni, miesięcy i lat. Formatowanie komórki zawierającej liczby wraz z symbolem waluty. Formatowanie komórki zawierającej liczby, wyświetlając je w postaci procentowej.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



18.09.2025	15:00-15:45	Zmienianie wyglądu zawartości komórki, zmieniając krój i wielkość czcionki. Formatowanie zawartość komórki, stosując styl czcionki pogrubionej, pochylonej (kursywa), podkreślonej, podkreślony podwójnie. Stosowanie różnych kolorów zawartości komórek i ich tła. Stosowanie autoformatowane/styl tabeli do bloku komórek. Kopiowanie formatu komórki/bloku komórek do innej komórki lub bloku komórek.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	15:45-16:30	Formatowanie tabeli - stosowanie, usuwanie, zawijanie tekstu w komórce, bloku komórek. Wyrównywanie zawartości komórek w poziomie i pionie. Dostosowanie orientacji zawartości komórek. Scalanie komórek i wyśrodkowanie zawartości w połączonych komórkach. Rozdzielanie komórek.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	16:30-17:15	Formatowanie tabeli - stosowanie obramowania komórki lub bloku komórek wybierając rodzaj, grubość i kolor linii.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	17:15-18:00	Tworzenie wykresów - objaśnianie zastosowania różnych typów wykresów (kolumnowych, słupkowych, liniowych, kołowych). Tworzenie wykresów różnych typów na podstawie danych zawartych w arkuszu (wykresy kolumnowe, słupkowe, liniowe, kołowe). Zaznaczanie wykresów. Zmienianie typów wykresów. Przenoszenie, zmienianie rozmiarów, usuwanie wykresów.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	18:00-18:20	PRZERWA		
	18:20-19:05	Tworzenie wykresów - objaśnianie zastosowania różnych typów wykresów (kolumnowych, słupkowych, liniowych, kołowych). Tworzenie wykresów różnych typów na podstawie danych zawartych w arkuszu (wykresy kolumnowe, słupkowe, liniowe, kołowe). Zaznaczanie wykresów. Zmienianie typów wykresów. Przenoszenie, zmienianie rozmiarów, usuwanie wykresów.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



18.09.2025	19:05-19:50	Edycja wykresów - dodawanie, usuwanie, edytowanie tytułu wykresu. Dodawanie, usuwanie legendy wykresu. Dodawanie, usuwanie etykiety z danymi do wykresu (wartości/liczby, procenty). Zmienianie koloru tła wykresu, koloru legendy. Zmienianie wycinków koła w wykresie. Zmienianie rozmiaru i koloru czcionki w tytule, osiach i legendzie wykresu.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	19:50-20:35	Ustawienia - zmienianie wielkości marginesów strony (górnego, dolnego, lewego i prawego). Zmienianie orientacji strony na pionową, poziomą. Zmienianie rozmiaru papieru. Rozmieszczanie określonej liczby stron. Dodawanie, edytowanie, usuwanie tekstu nagłówka, stopki arkusza. Wstawianie i usuwanie z nagłówka i stopki: numeracji stron, daty, czasu, nazwy pliku i arkusza.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19
	20:35-21:20	Sprawdzanie i drukowanie - sprawdzanie i poprawianie arkusza pod względem rachunkowym i językowym. Włączanie i wyłączanie wyświetlania linii siatki, nagłówków kolumn i wierszy dla potrzeb drukowania. Stosowanie automatycznego powtarzania nagłówków kolumn i wierszy (adresów kolumn i wierszy) na każdej drukowanej stronie arkusza. Korzystanie z podglądu wydruku arkusza. Drukowanie zaznaczonego bloku komórek arkusza, całego arkusza, wskazanego wykresu, całego skoroszytu. Ustalanie liczby kopii wydruku.	Nowotczyńska Regina	Punkt Doradztwa i Szkoleń w Elblągu, ul.Grunwaldzka 2/B-29/19



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

