

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

Placówka realizująca kurs: Centrum Edukacji w Szczytnie

Numer projektu: FEWM.07.07-IP.01-0004/23

Tytuł projektu: Pracuj dalej!

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Profesjonalna obsługa klienta z ECDL B4

Nr kursu: 10/227/2025

Uczestników: 1 w tym kobiet: 0, mężczyzn: 1

Termin realizacji: 25.09.2025-28.09.2025



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu)
25.09.2025	15:00-15:45	Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	15:45-16:30	Standard II. Elastyczność wypowiedzi.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	16:30-16:35	PRZERWA		
	16:35-17:20	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	17:20-18:05	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	18:05-18:20	PRZERWA		
	18:20-19:05	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	19:05-19:50	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów ćwiczenia	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
26.09.2025	10:00-10:45	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	10:45-11:30	Przygotowanie prezentacji.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	11:30-11:35	PRZERWA		
	11:35-12:20	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	12:20-13:05	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	13:05-13:20	PRZERWA		
	13:20-14:05	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	14:05-14:50	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	14:50-14:55	PRZERWA		
	14:55-15:40	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	15:40-16:25	Filary efektywnej sprzedaży.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



27.09.2025	09:00-09:45	Udoskonalanie jakości i wydajności pracy. Komórki - wprowadzanie, zaznaczanie. Komórki - edycja, sortowanie.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	09:45-10:30	Komórki - kopiowanie, przesuwanie, usuwanie. Ochrona komórek i udostępnianie arkusza oraz skoroszytu.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	10:30-10:35	PRZERWA		
	10:35-11:20	Wiersze i kolumny. Kopiowanie, przesuwanie, zmiana nazwy arkusza wewnątrz jednego skoroszytu.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	11:20-12:05	Kopiowanie, przesuwanie, zmiana nazwy arkusza pomiędzy skoroszytami. Style wbudowane i własne.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	12:05-12:20	PRZERWA		
	12:20-13:05	Reguły arytmetyczne. Funkcje matematyczne, statystyczne, logiczne, tekstowe, informacyjne, daty i czasu.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	13:05-13:50	Odwołania względne i bezwzględne. Używanie w formułach nazw definiowanych dla zakresów danych. Inspekcja formuł -wyszukiwanie błędów za pomocą śledzenia zależności.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	13:50-13:55	PRZERWA		
	13:55-14:40	Wyszukiwanie pionowe, łączenie danych z kilku arkuszy. Wyszukiwanie : wartości z kilku tabel, dwóch wartości, wartości w dwóch kolumnach.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	14:40-15:25	Liczby/daty. Zawartości komórek. Wyrównanie. Obramowanie komórek.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	15:25-16:10	Formatowanie warunkowe. Niestandardowe formatowanie komórek.	Ejsmont Marek	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
	16:10-16:55	Tworzenie wykresów. Edycja wykresów.	Ejsmont Marek	ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński
28.09.2025	08:00-08:45	Ustawienia arkusza. Sprawdzenie i drukowanie arkusza. Import i eksport danych.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	08:45-09:30	Tworzenie z różnych źródeł danych. Konfiguracja układu. Formatowanie. Dodawanie pól niestandardowych.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	09:30-09:35	PRZERWA		
	09:35-10:20	Dodawanie własnych pól obliczeniowych. Automatyczne grupowanie danych. Grupowanie ręczne. Filtrowanie przy użyciu fragmentatorów. Dodawanie fragmentatorów. Wylizczanie udziału.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	10:20-11:05	Filtrowanie tabel przestawnych za pomocą osi czasu. Model danych - użycie kilku źródeł danych do utworzenia jednej tabeli przestawnej. Wykresy przestawne, oś czasu - tworzenie wykresów przebiegu w czasie.	Rafalski Eliasz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	11:05-11:15	PRZERWA		



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



28.09.2025	11:15-12:00	Rejestrowanie automatycznego makra.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4
	12:00-12:45	Formularze i łączenie z makrami.	Rafalski Eliaz	Centrum Edukacji w Szczytnie ul. B. Chrobrego 4



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

