

## Harmonogram

**Nazwa Beneficjenta:** Centrum Edukacji w Lidzbarku Warmińskim

**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:** 11/040/2025

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

**Termin realizacji:** 04.02.2025-07.02.2025



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) |
|-----------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 04.02.2025      | 08:00-08:45                    | Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.                                  | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 08:45-09:30                    | Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów ćwiczenia                           | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 09:30-10:15                    | Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.                            | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 10:15-11:00                    | Trening umiejętności zamykania sprzedaży.                                                      | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 11:00-11:45                    | Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.             | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 11:45-12:00                    | PRZERWA                                                                                        |                 |                                                                           |
|                 | 12:00-13:30                    | Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.                                | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 13:30-14:15                    | Rozpoczęcie kursu. Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać ?                      | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 14:15-15:00                    | Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży                                   | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
| 05.02.2025      | 08:00-09:30                    | Filary efektywnej sprzedaży.                                                                   | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 09:30-11:00                    | Przygotowanie prezentacji.                                                                     | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 11:00-12:30                    | Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem                                          | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 12:30-12:45                    | PRZERWA                                                                                        |                 |                                                                           |
|                 | 12:45-13:30                    | Wiersze i kolumny. Kopiowanie, przesuwanie, zmiana nazwy arkusza wewnątrz jednego skoroszytu.  | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 13:30-14:15                    | Kopiowanie, przesuwanie, zmiana nazwy arkusza pomiędzy skoroszytami. Style wbudowane i własne. | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 14:15-15:00                    | Ustawienia arkusza. Sprawdzenie i drukowanie arkusza. Import i eksport danych.                 | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 15:00-15:45                    | Tworzenie wykresów. Edycja wykresów.                                                           | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
| 06.02.2025      | 09:00-09:45                    | Standard II. Elastyczność wypowiedzi.                                                          | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 09:45-10:30                    | Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.                                              | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 10:30-11:15                    | Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.                                                     | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |
|                 | 11:15-12:00                    | Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.                                                   | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński                                    |



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



|            |             |                                                                                                                                                                                                              |                 |                                        |
|------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|
| 06.02.2025 | 12:00-12:45 | Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.                                                                                                                         | Górecka Jolanta | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 12:45-13:00 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                      |                 |                                        |
|            | 13:00-13:45 | Rejestrowanie automatycznego makra.                                                                                                                                                                          | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 13:45-14:30 | Formularze i łączenie z makrami.                                                                                                                                                                             | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 14:30-15:15 | Liczby/daty. Zawartości komórek. Wyrównanie. Obramowanie komórek.                                                                                                                                            | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 15:15-16:00 | Formatowanie warunkowe. Niestandardowe formatowanie komórek.                                                                                                                                                 | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
| 07.02.2025 | 12:00-12:45 | Udoskonalanie jakości i wydajności pracy. Komórki - wprowadzanie, zaznaczanie. Komórki - edycja, sortowanie.                                                                                                 | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 12:45-13:30 | Komórki - kopiowanie, przesuwanie, usuwanie. Ochrona komórek i udostępnianie arkusza oraz skoroszytu.                                                                                                        | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 13:30-14:15 | Tworzenie z różnych źródeł danych. Konfiguracja układu. Formatowanie. Dodawanie pól niestandardowych.                                                                                                        | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 14:15-15:00 | 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. | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 15:00-15:15 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                      |                 |                                        |
|            | 15:15-16:00 | Dodawanie własnych pól obliczeniowych. Automatyczne grupowanie danych. Grupowanie ręczne. Filtrowanie przy użyciu fragmentatorów. Dodawanie fragmentatorów. Wylizanie udziału.                               | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 16:00-16:45 | Wyszukiwanie pionowe, łączenie danych z kilku arkuszy. Wyszukiwanie : wartości z kilku tabel, dwóch wartości, wartości w dwóch kolumnach.                                                                    | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 16:45-17:30 | Reguły arytmetyczne. Funkcje matematyczne, statystyczne, logiczne, tekstowe, nformacyjne, daty i czasu.                                                                                                      | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |
|            | 17:30-18:15 | Odwołania względne i bezwzględne. Używanie w formułach nazw definiowanych dla zakresów danych. Inspekcja formuł -wyszukiwanie błędów za pomocą śledzenia zależności.                                         | Ejsmont Marek   | ul. Orła Białego 7; Lidzbark Warmiński |



Fundusze Europejskie  
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez  
Unię Europejską

