

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

Placówka realizująca kurs: Centrum Edukacji w Iławie

Numer projektu: FEWM.07.07-IP.01-0003/23

Tytuł projektu: Pracuj nadal!

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Profesjonalna obsługa klienta

Nr kursu: 9/069/2026

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

Termin realizacji: 26.02.2026-28.02.2026

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu)
26.02.2026	08:00-08:45	Czym jest sprzedaż? Co to znaczy sprzedawać?	Karaś 44A, 14-200 Iława
	08:45-09:30	Cykl sprzedaży. Czym jest profesjonalizm w sprzedaży?	Karaś 44A, 14-200 Iława
	09:30-10:15	Modele komunikacji. Przyjazna postawa w komunikacji z klientem.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	10:15-10:25	PRZERWA	
	10:25-11:10	Elastyczne formy wypowiedzi.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	11:10-11:55	Analiza kontaktu z klientem – przed rozpoczęciem rozmowy.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	11:55-12:40	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	12:40-13:10	PRZERWA	
	13:10-13:55	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	13:55-14:40	Analiza kontaktu z klientem – po zakończeniu rozmowy.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	14:40-14:50	PRZERWA	
	14:50-15:35	Język cech i język korzyści w procesie obsługi klienta. Powody, dla których ludzie dokonują zakupu.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	15:35-16:20	Realizacja potrzeb klienta – ćwiczenia.	Karaś 44A, 14-200 Iława
27.02.2026	08:00-09:30	Realizacja potrzeb klienta – ćwiczenia.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	09:30-10:15	Efektywne zadawanie pytań.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	10:15-10:25	PRZERWA	
	10:25-11:10	Efektywne zadawanie pytań.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	11:10-12:40	Przygotowanie profesjonalnej prezentacji produktu/usługi.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	12:40-13:10	PRZERWA	
	13:10-14:40	Przygotowanie profesjonalnej prezentacji produktu/usługi.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	14:40-14:50	PRZERWA	
28.02.2026	14:50-16:20	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	08:00-10:15	Profesjonalne reagowanie na zastrzeżenia klienta - ćwiczenia.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	10:15-10:25	PRZERWA	
	10:25-11:10	Zamykanie procesu sprzedaży – sygnały decyzji o zakupie. Techniki zamykania sprzedaży.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	11:10-12:40	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	12:40-13:10	PRZERWA	
	13:10-13:55	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	13:55-14:40	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	14:40-14:50	PRZERWA	



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



28.02.2026	14:50-15:35	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży.	Karaś 44A, 14-200 Iława
	15:35-16:20	Filary efektywnej sprzedaży - podsumowanie procesu.	Karaś 44A, 14-200 Iława



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

