



**Akademia Nauk Stosowanych**  
**im. Hipolita Cegielskiego w Gnieźnie Uczelnia Państwowa**  
**SYLABUS**

Pozycja przedmiotu w planie:		7/3
<b>1. OGÓLNY OPIS PRZEDMIOTU</b>		
1	Nazwa modułu	Kierunkowe (obieralne)
2	Nazwa przedmiotu	Techniki sprzedaży i obsługa klienta
3	Kierunek studiów	zarządzanie i inżynieria produkcji
4	Poziom studiów	pierwszy
5	Forma studiów	stacjonarne
6	Profil studiów	praktyczny
7	Rok studiów	czwarty
8	Semestr przedmiotu	siódmy
9	Jednostka prowadząca kierunek studiów	Instytut Nauk Technicznych
10	Liczba punktów ECTS	2
11	Sposób zaliczenia:	zaliczenie na ocenę
12	Imię i nazwisko nauczyciela (li) akademickiego (ich), stopień lub tytuł naukowy, adres e-mail	dr inż. Karolina Bondarowska k.bondarowska@ans-gniezno.edu.pl
13	Imię i nazwisko koordynatora(ów) przedmiotu, stopień lub tytuł naukowy, adres e-mail	dr inż. Karolina Bondarowska k.bondarowska@ans-gniezno.edu.pl
14	Język wykładowy	polski
15	Tryb prowadzenia zajęć	mieszany
16	Sposób prowadzenia zajęć	synchroniczny
17	Narzędzia informatyczne wykorzystywane do prowadzenia zajęć, udostępniania materiałów i komunikacji ze studentami	platforma Moodle, Zoom
15	Przedmioty wprowadzające	Komunikacja interpersonalna/Komunikacja w biznesie
16	Wymagania wstępne	Wiedza wynikająca z przedmiotów wprowadzających
<b>17</b>	<b>Cele przedmiotu:</b>	
<b>C1</b>	Zapoznanie studentów z etapami sprzedaży i obsługi klienta, radzenia sobie z trudnym klientem, nawiązywania długotrwałych relacji biznesowych	
<b>18</b>	<b>Forma zajęć, liczba godzin wymagająca bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego, liczba godzin nakładu pracy studenta</b>	
	Forma zajęć	Liczba godzin
	1. Wykład	15
	2. Ćwiczenia	15
	Suma godzin	30
<b>lp.</b>	<b>Całkowity nakład pracy studenta</b>	
<b>1.</b>	Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego wynosi:	<b>Godzinowe obciążenie studenta</b>
	Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego wynosi 30 godzin, co odpowiada 1 punkt ECTS.	30
<b>2</b>	Bilans nakładu pracy studenta - przygotowanie do zajęć	30
<b>3</b>	łącznie nakład pracy studenta (pozycja 1+2)	60
<b>4</b>	Punkty ECTS za przedmiot	2
<b>5</b>	Liczba punktów ECTS, którą student musi osiągnąć w ramach zajęć o charakterze praktycznym w tym zajęć laboratoryjnych, warsztatowych, projektowych	0
Efekty uczenia się -		K_W22 Zna podstawy poprawnej komunikacji społecznej i negocjacji, komunikacji w organizacjach i

wiedza	biznesie. Zna zasady etyki zawodowej. Zna zasady i techniki negocjacyjne i zasady argumentowania.
Efekty uczenia się - umiejętności	K_U02 Potrafi pracować indywidualnie, jak i w zespole, przyjmując w nim różne role, także kierownicze i koordynatora; oszacować czas potrzebny na realizację zleconego zadania; opracować i zrealizować harmonogram prac zapewniający dotrzymanie terminów.
Efekty uczenia się – kompetencje społeczne	K_K02 Wykazuje wysoki profesjonalizm i poziom etyczny pracy, rozumie pozatechniczne aspekty i skutki podejmowanych działań.

### 3. TREŚCI PROGRAMOWE ODNIESIONE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ

Forma zajęć	Treści programowe	liczba godzin
Wykład	Autoprezentacja. Przedstawienie technik sprzedaży. Techniki perswazyjne a manipulacja. Asertywność i empatia. Organizacja sprzedaży. Przygotowanie się do wystąpienia – prezentacji produktu (oferty sprzedażowej). Negocjowanie warunków sprzedaży. Prawa i obowiązki klienta. Zachowania klientów. Polityka obsługi klienta. Standardy i mierniki obsługi klienta. Metoda Servqual do oceny satysfakcji klienta.	15
Ćwiczenia	Prezentacja wybranego wyrobu lub usługi. Analiza procesów obsługi klienta – studium przypadków. Analiza standardów obsługi. Opracowanie kwestionariusza Servqual.	15

### 4. LITERATURA

Literatura podstawowa	1. Jaworowicz M., Jaworowicz P., Skuteczna komunikacja w nowoczesnej organizacji, Difin Warszawa 2017 2. Stewart J., Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej, PWN, Warszawa 2010 3. Kempny D., Logistyczna obsługa klienta, PWE, Warszawa 2001
Literatura uzupełniająca	Cialdini R., Wywieranie wpływu na ludzi, Gdańsk, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne

### 5. METODY DYDAKTYCZNE

Forma	Metody dydaktyczne
Wykład	Wykład informacyjny, prezentacje, nagrania i materiały z Internetu, analiza materiałów, dyskusje
Ćwiczenia	Wykonywanie testów w celu poznania swoich predyspozycji, mocnych i słabych stron. Odgrywanie scenek. Dyskusowanie. Oglądanie materiałów wideo i ich omawianie. Przygotowanie zadania.

### 6. METODY I KRYTERIA OCENIANIA

Wykład	Zaliczenie na podstawie testu, za który maksymalnie można uzyskać 100 punktów. Uzyskane punkty są przeliczane na oceny według następującej skali: 91-100 Bardzo dobry 81-90 Dobry plus 71-80 Dobry 61-70 Dostateczny plus 51-60 Dostateczny 0-50 Niedostateczny
Ćwiczenia	Zaliczenie na ocenę na podstawie aktywności, udziału w dyskusjach, ocen częściowych z zadań. Poszczególne zadania są oddzielnie punktowane. Za aktywność i wykonanie wszystkich zadań można uzyskać łącznie 100 punktów. Uzyskane punkty są przeliczane na oceny wg powyższej skali.
Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest zaliczenie wykładów i ćwiczeń.	

	Zatwierdzenie karty opisu zajęć	
	Stanowisko	Podpis
Opracował	Tytuł/stopień naukowy, imię nazwisko Wykładowca dr inż. Karolina Bondarowska	
Zatwierdził	Dyrektor Instytutu .....	