

ETISOFT

STANDARDY WSPÓŁPRACY Z OPIEKUNEM HANDLOWYM – NOWA ROLA I MODELE KOMUNIKACJI

STANDARDS OF COOPERATION WITH THE
SALES ACCOUNT MANAGER

– NEW ROLE AND COMMUNICATION
MODELS





Jakiego typu wsparcia potrzebuję od opiekuna handlowego Etisoft

What type of support I need from Sales Representative of Etisoft

1. Informacja o nowych produktach
2. Case Study
3. Rozwiązania branżowe
4. Prezentacje branżowe
5. Wzór, jak ma wyglądać Case Study
6. Wzory wpisów na Social Media
7. Dane o rynku
8. Dane o konkurencji
9. Eventy dla klientów
10. Praca w ERP
11. Dobór rozwiązania

1. New Product Information
2. Case Study
3. Industry Solutions
4. Industry Presentations
5. Case Study Template
6. Social Media Post Templates
7. Market Data
8. Competition Data
9. Customer Events
10. Working in ERP
11. Solution Selection

Opiekun Handlowy – Jakie wsparcie od
Etisoft

Sales Representative – What support
do you get from Etisoft?

Informacja o nowych produktach

Information about new products

Opiekun Handlowy – Jakie wsparcie od Etisoft Sales Representative – What support do you get from Etisoft?

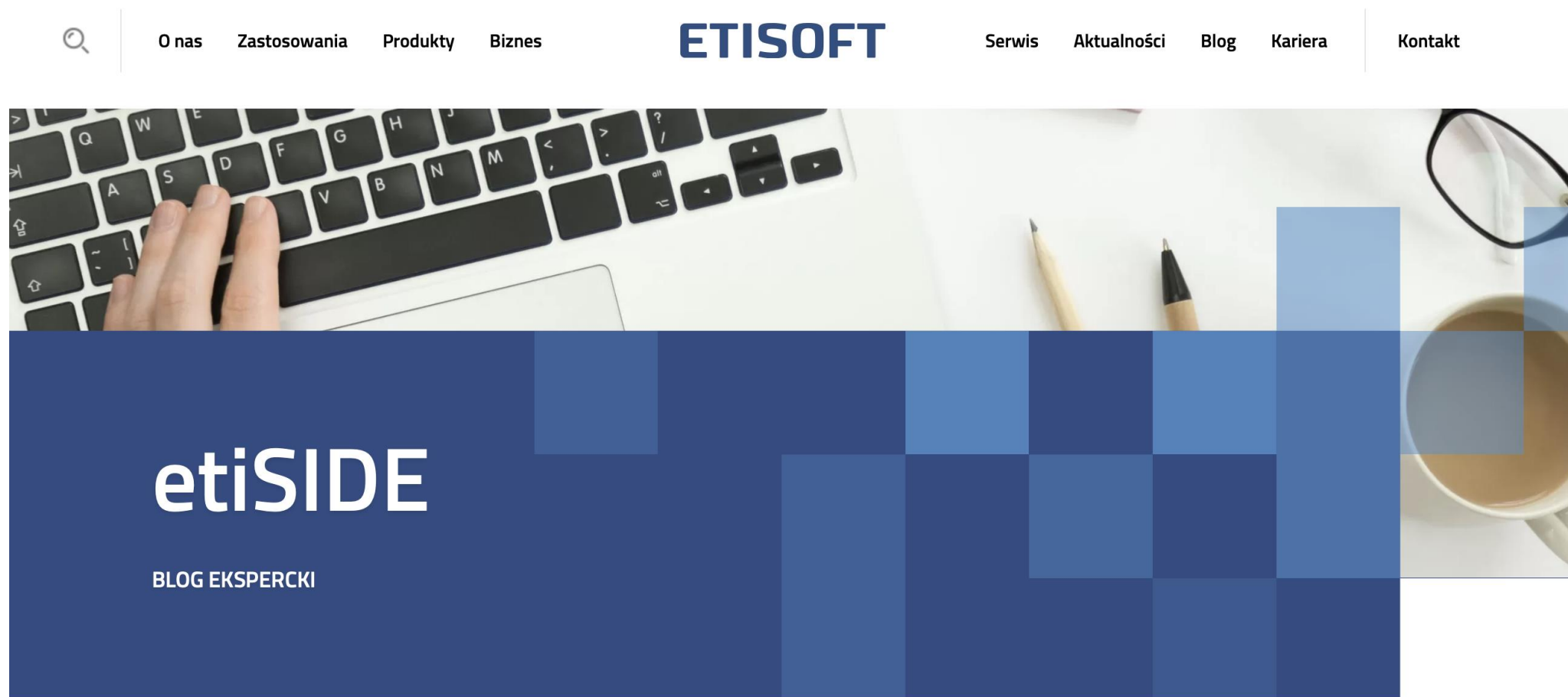
Case Study

Opiekun Handlowy – Jakie wsparcie od Etisoft Sales Representative – What support do you get from Etisoft?

Rozwiązania branżowe

Industry solutions

Informacja o nowych produktach. Info about new products: WWW - Etside



EKSPERT RADZI

ETISOFT

Informacja o nowych produktach
Info about new products

Newsletter

NEWSLETTER

od etykiet do Przemysłu 4.0

Wydanie specjalne, styczeń 2026 r.



ETISOFT

EPSON

ColorWorks C6000

JABŁKA DESEROWE

W KOLORZE!

na owoce i warzywa

Informacja o nowych produktach Info about new products

Product Manager

Sales Support Engineer



Opiekun Handlowy – Jakie wsparcie od Etisoft Sales Representative – What support do you get from Etisoft?

Prezentacje branżowe

Wzór, jak ma wyglądać Case Study

Wzory wpisów na Social Media

Eventy dla Klientów

Industry Presentations

Case Study Template

Social Media Post Templates

Customer Events

ETISOFT

PREZENTACJE, EVENTY, SOCIAL MEDIA

Presentations, events, social media



Opiekun Handlowy – Jakie wsparcie od Etisoft Sales Representative – What support do you get from Etisoft?

Badanie rynku

Market research

Analiza konkurencji

Competition analysis

ETISOFT

DANE O RYNKU I KONKURENCJI. MARKET RESEARCH, COMPETITION ANALYSIS

Analitik rynku. Market analyst



ETISOFT

ANALIZA RYNKU. MARKET RESEARCH.

Jakich informacji o rynku i o konkurencji potrzebujesz dla zwiększenia Twojej sprzedaży

What type of information about market and competition you need to grow your sales.



Opiekun Handlowy – Jakie wsparcie od Etisoft Sales Representative – What support do you get from Etisoft?

Praca w ERP

Work in ERP

Praca w ERP. Work in ERP

Automatyczne dodawanie pozycji do ERP

Automatyczne dodawanie danych do cennika

Automatic add new product to ERP

Automatic add new price to ERP



Opiekun Handlowy – Jakie
wsparcie od Etisoft
Sales Representative – What
support do you get from Etisoft?

Wycena

Quotation

Opiekun Handlowy – Jakie wsparcie od Etisoft Sales Representative – What support do you get from Etisoft?

Dobór rozwiązania

Selection of solution

Dobór Rozwiązania. Selection of solution.

Product Manager

Sales Support Engineer

Technologist



Komunikacja poprzez Opiekuna handlowego. Communication through Sales Rep.



Komunikacja bezpośrednia z osobą odpowiedzialną za dany temat
Direct communication with the person responsible for a given topic



Komunikacja

1. Brak feedback
2. Brak odpowiedzi na email
3. Informacja o Zastępstwie



EXAMPLES OF INTERPERSONAL COMMUNICATION

EMAILS AND TEXTING

PRESENTATIONS



PHONE CALLS

MEETINGS

Rozmowa. Conversation

Rozmowa jest lepsza, gdy:

- Sprawa jest pilna: Wymaga natychmiastowej reakcji lub decyzji "na już".
- Temat jest emocjonalny lub wrażliwy: Gdy ważny jest ton głosu, empatia lub bezpośredni kontakt, aby uniknąć nieporozumień.
- Kwestia jest złożona: Gdy wymiana e-maili zajęłaby zbyt dużo czasu (zasada: jeśli wysłałeś już 3 e-maile i sprawa nie jest jasna, zadzwoń).
- Budujesz relacje: Osobisty kontakt (lub telefon) buduje większe zaufanie i pozwala lepiej poznać rozmówcę.

A conversation is better when:

- The matter is urgent: It requires an immediate response or decision.
- The topic is emotional or sensitive: When tone of voice, empathy, or direct contact are important to avoid misunderstandings.
- The issue is complex: When an email exchange would take too long (rule of thumb: if you've already sent three emails and the issue isn't clear, call).
- You build relationships: Personal contact (or a phone call) builds greater trust and allows you to get to know the other person better.

Email.

E-mail jest lepszy, gdy:

- Potrzebujesz dokumentacji: Gdy ustalenia muszą zostać "na piśmie" (umowy, podsumowania ustaleń, zmiany w projekcie).
- Przesyłasz szczegółowe informacje: Gdy wiadomość zawiera załączniki, linki, dane techniczne lub długą listę zadań.
- Sprawa nie jest pilna: Odbiorca może odpowiedzieć w dogodnym dla siebie czasie (zazwyczaj standardem jest 24h).
- Informujesz wiele osób: Gdy musisz przekazać informację do zespołu (użycie CC/BCC).

Email is better when:

- You need documentation: When agreements must be put in writing (contracts, summary of findings, project changes).
- You are sending detailed information: When the message contains attachments, links, technical data, or a long list of tasks.
- The matter is not urgent: The recipient can respond at their convenience (usually within 24 hours).
- You are informing multiple people: When you need to share information with the team (using CC/BCC).

Rozmowa i email. Conversation & email

Kiedy połączyć obie metody?

Najlepszą praktyką jest wysłanie e-maila w celu zarysowania tematu, a następnie wykonanie telefonu w celu doprecyzowania szczegółów, lub telefon, a po nim podsumowujący e-mail.

When to combine both methods? Best practice is to send an email to outline the topic, then make a phone call to clarify the details, or a phone call followed by a follow-up email.

Jak wybrać rozmowa czy email?/ How to choose conversation or email?

Cecha/Feature	Rozmowa/conversation	email
Pilność/Urgency	Wysoka (teraz)/high (now)	Niska-Średnia/ low-medium
Złożoność/complexity	Skomplikowane (wymagające dyskusji)/ complicated need to be discussed	Proste, informacyjne, szczegółowe Simple, informative, detailed
Dokumentacja/documentation	Nieistotna (lub po fakcie)/ Irrelevant (or after the fact)	Konieczna (papiery, decyzje)/ Necessary (papers, decisions)
Emocje/emotions	Wysokie (spór, empatia) High (dispute, empathy)	Niskie (fakty, komunikaty) Low (facts, messages)
Czas/time	Szybka decyzja-odpowiedź/ Quick decision/response	Czas dla odbiorcy na analizę Time for recipient to analyze

Komunikacja. Communication

- Info o spodziewanych opóźnieniach – process do wypracowania.
- Info about delivery delays – process need to be designed



Komunikacja. Communication

1. Informacja o nowych klientach pozyskanych
2. Informacja, jak performuje Etisoft
3. Informacja o zmianach personalnych w Etisoft

1. Information about new customer
2. Information about how Etisoft performs
3. Information about personnel changes at Etisoft

Komunikacja. Communication

Regularne spotkania
tygodniowe/miesięczne

Regular meetings weekly/monthly

Warsztat – Workshop



NAWÓJ WEWNĘTRZNY

Czyli co nowego w Etisofcie

Nr 104, styczeń 2026

Dla zwierzaków, od serca.
Zrobiliśmy to po raz dzie-
siąty! Rekordowa zbiórka

945kg!



Potrzeby. Needs

Lepsze ceny na czyste etykiety

Better prices on clear label

Potrzeby. Needs

Ceny pakietowe (na kilka wzorów etykiet)

Package prices (set of similar labels with different graphics)

Potrzeby. Needs

Ceny za liczbę kolorów

Color labels prices (according to No. of colors)

Potrzeby. Needs

Lepsze ceny na RFID

Better prices on RFID

Potrzeby. Needs

Lepsze ceny na kalki

Better prices on TTR

Potrzeby. Needs

Lepsze ceny na drukarki

Better prices on printers

Potrzeby. Needs

Szkolenia produktowe

Trainings on products

Potrzeby. Needs

Którki Lead time

Short lead time

Potrzeby. Needs

Próbki produktów

Samples of products

Potrzeby Needs

Imprezy integracyjne

Integration events

Potrzeby. Needs

Pakowanie różnych wyrobów do jednego kartonu

Packing different products to the same box

Potrzeby. Needs

Obsługa globalnych klientów

Servicing global cutomers

Pomysty. Ideas

Prosty kalkulator

Simple price calculator

Pomysł. Ideas

Więcej automatyzacji w procesach

More automatic procedures

ETISOFT
_it means more

Typ współpracy. Type of co-operation

Dealer

- Firma współpracująca w określonym zakresie produktowym
- Możliwość korzystania ze szkoleń produktowych Etisoft
- Możliwość korzystania z marki Etisoft jako Etisoft Reseller.
- Możliwość swobodnego doboru dostawców sprzedawanych produktów
- Brak ograniczeń terytorialnych w prowadzeniu sprzedaży

Dealer

- A company collaborating within a specific product range.
- Ability to access Etisoft product training.
- Ability to use the Etisoft brand as an Etisoft Dealer.
- Free choice of suppliers for the products sold.
- No territorial restrictions on sales.

Typ współpracy. Type of co-operation

Partner

- Ustalona wspólna strategia rozwoju
- Wspólne zdobywanie rynku
- Wiarygodność i zaufanie
- Pełne wsparcie w rozwoju rynku
- Działanie pod wspólną flagą - Etisoft
- Wspólne budowanie wartości marki Etisoft
- Ustalone terytorium sprzedaży
- Współpraca poparta Umową Partnerską

Partner

- Established joint development strategy
- Joint market development
- Credibility and trust
- Full support in market development
- Operating under a common brand - Etisoft
- Joint building of Etisoft brand value
- Established sales territory
- Współpraca poparta Umową Dealerską