

# Usługa - Jak skutecznie pracować w oparciu o narzędzia E-komunikacja w organizacji - forma zdalna w czasie rzeczywistym



4.8/5 z 516 ocen

## Jak skutecznie pracować w oparciu o narzędzia E-komunikacja w organizacji - forma zdalna w czasie rzeczywistym

Numer usługi: 2021/05/31/27406/1065405

Dostawca usług: Kamil Tomala LDGroup

Dostępność: Usługa otwarta

Forma świadczenia: zdalna w czasie rzeczywistym

Status usługi: zablokowana



2 350,00 zł netto za osobę  
2 350,00 zł brutto za osobę  
195,83 zł netto za osobogodzinę  
195,83 zł brutto za osobogodzinę



Rodzaj Usługa szkoleniowa



Kategoria / Podkategoria Biznes / Sprzedaż



Dofinansowanie Tak



od 16.10.2021 do 17.10.2021

### Informacje o usłudze

Sposób dofinansowania: wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi: Pracownicy, właściciele, zarządy - osoby wykorzystujące w pracy narzędzia służące do pracy zdalnej (np. mail)

Minimalna liczba uczestników: 6

Maksymalna liczba uczestników: 12

Data zakończenia rekrutacji: 06-09-2021

Liczba godzin usługi: 12

Podstawa uzyskania wpisu do świadczenia usługi: Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

### Ramowy program usługi

Jak skutecznie pracować w oparciu o narzędzia E-komunikacja w organizacji

#### Cel szkolenia

Przeorganizowanie sprawnej obsługi klienta na każdym stanowisku pracy w firmie z zastosowaniem narzędzi e-komunikacji i przeszkolenie pracowników do stosowania narzędzi do pracy zdalnej z klientami. Uczestnik nauczy się obsługiwać różnego rodzaju oprogramowanie, komunikatory i inne narzędzia umożliwiające przeniesienie obsługi klienta do internetu. Uczestnicy wypracują również schematy wewnętrznego obiegu dokumentów, zamówień i innych elementów związanych z obsługą klienta. Każdy kierowca, magazynier i osoba w administracji będzie potrafiła swoje dotychczasowe czynności wykonywać przy zastosowaniu e-komunikacji i narzędzi do pracy on-line.

#### 1. E – KOMUNIKACJA - wprowadzenie

- Adekwatne używanie komunikacji sieciowej w stosunku do treści i odbiorców
- Efektywne konstruowanie e-maili do przekazywania wiadomości,
- Komunikacja poprzez sieć,
- Bariery w komunikacji sieciowej,
- Savoir-vivre w sieci,
- Emocje w sieci,
- Konflikty wirtualne

Cel: Celem ćwiczenia jest opracowanie i przećwiczenie zasad poprawnej komunikacji drogą emaliową.

## 1. TECHNIKI WPŁYWU SPOŁECZNEGO zaadoptowane do pracy zdalnej (inne metody użycia poniższych narzędzi)

- Reguła autorytetu
- Reguła konformizmu
- Reguła podobieństwa
- Reguła wzajemności
- Reguła niedostępności
- Reguła podobieństwa
- Tworzenie środowiska do wzmacniania reguły
- Skuteczność techniki
- Kiedy ją stosować

Cel: Ćwiczenie pozwoli poznać techniki wywierania wpływu społecznego, dzięki samodzielnemu przygotowaniu przez uczestników prezentacji na dany temat, pozwoli rozpoznać jakie techniki wywierania wpływu są stosowane przez uczestników szkolenia.

1. Narzędzia do pracy w zespole oraz z klientami w formie on-line – ćwiczeniowe opanowanie różnego rodzaju zastosowań omawianych poniżej narzędzi
2.
  1. Zoom
  2. Google duo
  3. Skype
  4. Microsoft teams
3. METAKOMUNIKACJA jako narzędzie do radzenia sobie z problemami i emocjami wynikającymi z obsługi zdalnej
  - Techniki przejmowania głosu „Turn – Taking”
  - Komunikacja emocjonalna
  - Potencjał komunikacyjny – Okno Johari

Cel: Ćwiczenie pozwoli uczestnikom rozpoznać i odróżniać uczucia jakie pojawiają się w określonych sytuacjach prywatnych i zawodowych, pokaże uczestnikom w jaki sposób pojawiają się określone emocje w związku z zachowaniem innych ludzi.

Online - komputer (aktualny, wspierany system operacyjny), tablet lub telefon (iOS i Android), WYMAGANIA SYSTEMOWE: Połączenie internetowe –szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G/LTE) Głośniki i mikrofon – wbudowana lub podłączane na USB lub bezprzewodowe bluetooth Kamera internetowa lub kamera internetowa HD - wbudowana lub podłączana na USB Lub,kamera videoHD lub HD z kartą przechwytywania wideo. Minimalny Procesor Pojedynczy rdzeń 1Ghz lub wyższy. Zalecana przepustowość spotkań internetowych: 800kb/s/1.0Mb/s(do / od) dla wysokiej jakości wideo Do wyświetlania w galeriii/lub wideo HD 720p: 1,5 Mb/s /1,5 Mb/s (do / od) Odbieranie wideo HD 1080p wymaga 2,5 Mb/s (do / od) Wysyłanie wideo HD 1080p wymaga 3,0 Mb/s (do / od)c)Tylko do udostępniania ekranu (bez miniatury wideo): 50-75 kb/sd)Do udostępniania ekranu za pomocą miniatury wideo: 50-150kb/s Link do szkolenia aktywny generowany na czas szkolenia, wejście każdorazowo po akceptacji administratora przy użyciu ZOOM

Harmonogram usługi

[Przedmiot / temat zajęć](#)

[Data realizacji zajęć](#)

[Godzina rozpoczęcia](#)

[Godzina zakończenia](#)

Liczba godzin

Brak wyników.

Główny cel usługi

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do stosowania narzędzi e-komunikacji w pracy zdalnej z klientami. Uczestnik podniesie poziom swojej wiedzy gdyż będzie potrafił opracować nowe schematy obiegu dokumentów w służących do obsługi klienta w formie zdalnej.

Efekty uczenia się

- uczestnik świadomie korzysta z komunikacji w sieci - potrafi wyrażać emocje i rozwiązywać konflikty z użyciem e-narzędzi
- uczestnik zdobył pewność siebie, pokonał bariery komunikacyjne w sieci
- uczestnik podniósł swoje kompetencje zawodowe, dzięki czemu jest postrzegany jako atrakcyjny pracownik na rynku pracy
- uczestnik nauczył się efektywnie konstruować e-maili do przekazywania wiadomości oraz komunikowania się przez sieć
- uczestnik zna sieciowy savoir vivre

- uczestnik potrafi używać komunikacji sieciowej adekwatnie w stosunku do treści i odbiorców

#### Sposób weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się

W trakcie szkolenia będą miały miejsce praktyczne zadania wymagające użycia efektów uczenia się. Będzie sprawdzane skuteczne wykonywanie zadań.

Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?  Tak

#### Kwalifikacje

Brak wyników.

#### Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto 2 350,00 zł

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto 2 350,00 zł

Koszt osobogodziny netto 195,83 zł

Koszt osobogodziny brutto 195,83 zł

#### Zajęcia poprowadzą



**Wojciech Kaczmarek**

Wojciech Kaczmarek

Certyfikowany trener i coach w obszarach negocjacji, sprzedaży, rozwoju kompetencji managerskich, rozwoju osobistego. Przez 17 lat pracował w wielu krajach zdobywając doświadczenie w pracy w środowiskach wielokulturowych. Po powrocie do kraju przez kolejne 15 lat zarządzał zespołami sprzedaży w branży YP. Jest praktykiem sprzedaży i negocjacji B2B i B2C. W ciągu pięciu lat zajmował stanowiska managerskie w największym polskim portalu internetowym. Ekspert i doradca w dziedzinie stosowania nowych mediów. Ukończył szkolenia certyfikowane przez TeleNorMedia, Top Trade, HRK, Katarzyna Korpołowska Profesja Consulting, iTi Group, Onet.pl, HPR Group, ODITK, HRD BP/PSTD, Keller Williams Co. Był prelegentem i uczestnikiem na International Conference "SocialMedia in Business", inicjuje i uczestniczy w realizacji projektów szkoleniowych non profit dla osób wykluczonych cyfrowo oraz projektów aktywizacji zawodowej dla osób 50+.

Do kluczowych klientów realizowanych projektów doradczych i szkoleniowych należą m. in.: ME Polska, Polskie Zakłady Lotnicze, Grupa iTi, Polska Grupa Zbrojeniowa, Connectmedica, Zumi.pl, Polskie Sieci Elektroenergetyczne, Zrzeszenie Banków Spółdzielczych, PKP Intercity, Malinowe Hotele Medical Spa, Grantus, Shell Polska, Seifert Polska, Considero Consulting, Bank BPH, Blumenbecker Polska, Polska Sieć Handlowa Lewiatan, Hotele Campanile, Pepco Poland, Keller Williams Poland, Tatra Style, PZL – Mielec, Sirio, Berendowicz i Kublin

#### Kontakt



**Monika Gałuszkiewicz**

email: [monika.galuszkiewicz@gmail.com](mailto:monika.galuszkiewicz@gmail.com)

tel: (+48) 607 651 760

#### Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Srypt w pdf.

---

### Warunki techniczne

#### Warunki techniczne

Online - komputer (aktualny, wspierany system operacyjny), tablet lub telefon (iOS i Android), WYMAGANIA SYSTEMOWE: Połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G/LTE) Głośniki i mikrofon –wbudowana lub podłączane na USB lub bezprzewodowe bluetooth Kamera internetowa lub kamera internetowa HD -wbudowana lub podłączana na USB Lub,kamera videoHD lub HD z kartą przechwytywania wideo. Minimalny Procesor Pojedynczy rdzeń 1Ghz lub wyższy. Zalecana przepustowość spotkań internetowych: 800kb/s/1.0Mb/s(do / od) dla wysokiej jakości wideo Do wyświetlania w galeriilub wideo HD 720p: 1,5 Mb/s /1,5 Mb/s (do / od) Odbieranie wideo HD 1080p wymaga 2,5 Mb/s (do / od) Wysyłanie wideo HD 1080p wymaga 3,0 Mb/s (do / od)c)Tylko do udostępniania ekranu (bez miniatury wideo): 50-75 kb/s)Do udostępniania ekranu za pomocą miniatury wideo: 50-150kb/s Link do szkolenia aktywny generowany na czas szkolenia, wejście każdorazowo po akceptacji administratora przy użyciu ZOOM