



Narzędzia Customer Relationship Management w automatyzacji przedsiębiorstwa

Numer usługi 2024/04/05/132349/2115137

3 856,05 PLN brutto
3 135,00 PLN netto
202,95 PLN brutto/h
165,00 PLN netto/h

FUNDACJA
INSTYTUT PROJEKT
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚĆ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 19 h

📅 27.05.2024 do 29.05.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa skupia się na szerokim spektrum pracowników/ właścicieli firm, którzy mogą skorzystać z wiedzy na temat wdrażania i wykorzystywania systemów CRM do optymalizacji i automatyzacji procesów biznesowych. W szczególności do grupy docelowej należą: Menedżerowie i Dyrektorzy Działów Sprzedaży, Specjaliści ds. Marketingu, Analitycy Biznesowi, Menedżerowie ds. Relacji z Klientami (CRM Managers), Pracownicy Działu IT, Kierownicy Projektów i Wdrożeń, Właściciele Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Osoby odpowiedzialne za Obsługę Klienta.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	26-05-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	19
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do analizy potrzeb biznesowych, w tym oceny gotowości organizacji do wdrożenia lub ulepszenia systemu CRM; wyboru i wdrożenia systemu CRM, w tym porównywania różnych systemów CRM dostępnych na rynku oraz planowania i zarządzania procesem wdrożenia CRM oraz konfiguracji systemu, migracji danych i integracji z innymi narzędziami; automatyzacji procesów biznesowych, a w szczególności mierzenia skuteczności działań sprzedażowych i marketingowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje potrzeby biznesowe, które można zaspokoić za pomocą systemu CRM	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje kluczowe funkcje i możliwości różnych systemów CRM	Test teoretyczny
Uczestnik skutecznie wdraża system CRM	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje efektywne sposoby zarządzania kontaktami, zarządzania sprzedażą, marketing automation, obsługą klienta i wsparciem	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik automatyzuje kluczowe procesy biznesowe,	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje trendy i nowinki technologiczne w obszarze CRM	Test teoretyczny
	Uczestnik potrafi automatyzować sprzedaż, marketing i obsługę klienta, wykorzystując funkcje systemu CRM	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik analizuje dane i generuje raporty	Uczestnik potrafi monitorować wyniki działalności przedsiębiorstwa i podejmować na ich podstawie informowane decyzje	Test teoretyczny
Uczestnik integruje CRM z innymi narzędziami i systemami	Uczestnik potrafi integrować CRM z systemami ERP, e-mail, mediów społecznościowych i innymi narzędziami	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik skutecznie zarządza relacjami z klientami w sposób strategiczny	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje dane do personalizacji komunikacji i budowania długoterminowych relacji	Test teoretyczny
Uczestnik skutecznie zarządza procesem zmian w organizacji związanym z wdrożeniem CRM	Uczestnik potrafi mierzyć efektywność i ROI po wdrożeniu CRM	Test teoretyczny
	Uczestnik potrafi planować i wdrażać system CRM w przedsiębiorstwie	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

PROGRAM

1. Zaawansowane funkcje systemów CRM

- Przegląd i analiza zaawansowanych funkcji dostępnych w nowoczesnych systemach CRM.

2. Integracja CRM z innymi systemami

- Metody i narzędzia do integracji CRM z systemami ERP, narzędziami do automatyzacji marketingu i innymi platformami analitycznymi.

3. Automatyzacja procesów biznesowych za pomocą CRM

- Projektowanie i implementacja automatycznych workflow, które usprawniają zarządzanie relacjami z klientami.

4. Zaawansowana segmentacja i personalizacja klientów

- Techniki do dokładnej segmentacji klientów oraz strategie personalizacji komunikacji i ofert.

5. Wykorzystanie AI i uczenia maszynowego w CRM

- Przegląd narzędzi AI dostępnych w CRM oraz ich zastosowanie w analizie zachowań klientów i prognozowaniu trendów zakupowych.

6. Skuteczne zarządzanie zespołem korzystającym z systemu CRM

- Strategie motywowania i szkolenia zespołów sprzedaży i marketingu do efektywnego wykorzystania systemów CRM.

7. Zarządzanie zmianą przy wdrażaniu zaawansowanych funkcji CRM

- Metody wprowadzania zmian, szkolenie użytkowników, zarządzanie oporem wobec nowych technologii i procesów.

8. Planowanie i realizacja kampanii marketingowych opartych na danych z CRM

- Projektowanie i wdrażanie skutecznych kampanii marketingowych wykorzystujących zaawansowane analizy danych.

9. Panel dyskusyjny i sesja Q&A

- Dyskusje na temat wyzwań i możliwości związanych z zaawansowanymi systemami CRM, wymiana doświadczeń między uczestnikami.

Szkolenie stanowi kontynuację poprzednich szkoleń i jest na poziomie bardziej zaawansowanym.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 1. Zaawansowane funkcje systemów CRM	Łukasz Kopczyński	27-05-2024	09:00	11:00	02:00
2 z 10 2. Integracja CRM z innymi systemami	Łukasz Kopczyński	27-05-2024	11:00	13:00	02:00
3 z 10 3. Automatyzacja procesów biznesowych za pomocą CRM	Łukasz Kopczyński	27-05-2024	13:00	15:00	02:00
4 z 10 4. Zaawansowana segmentacja i personalizacja klientów	Łukasz Kopczyński	28-05-2024	09:00	11:00	02:00
5 z 10 5. Wykorzystanie AI i uczenia maszynowego w CRM	Łukasz Kopczyński	28-05-2024	11:00	13:00	02:00
6 z 10 6. Skuteczne zarządzanie zespołem korzystającym z systemu CRM	Łukasz Kopczyński	28-05-2024	13:00	15:00	02:00
7 z 10 7. Zarządzanie zmianą przy wdrażaniu zaawansowanych funkcji CRM	Łukasz Kopczyński	29-05-2024	09:00	12:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 10 8. Planowanie i realizacja kampanii marketingowych opartych na danych z CRM	Łukasz Kopczyński	29-05-2024	12:00	13:30	01:30
9 z 10 9. Panel dyskusyjny i sesja Q&A	Łukasz Kopczyński	29-05-2024	13:30	14:30	01:00
10 z 10 Sprawdzenie wiedzy	-	29-05-2024	14:30	16:00	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 856,05 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 135,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	202,95 PLN
Koszt osobogodziny netto	165,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Kopczyński

Grafik, programista. Teoretyk i praktyk. Aktualnie trener z zakresu grafiki komputerowej, projektowania oraz cyberbezpieczeństwa.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Niezbędne materiały zostaną udostępnione uczestnikom szkolenia

Informacje dodatkowe

Harmonogram może ulec zmianie.

Warunki techniczne

1. Komputer lub urządzenie mobilne – w przypadku urządzenia mobilnego można pobrać odpowiednią aplikację „Google Meet” ze sklepu Google Play lub AppStore.
2. Szerokopasmowe połączenie z internetem.
3. Wymagania sprzętowe - procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy), 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej).
4. Mikrofon zewnętrzny lub mikrofon wbudowany w urządzeniu oraz głośniki zewnętrzne lub wbudowane w urządzeniu.
5. Google Meet działa w aktualnej wersji oraz dwóch wcześniejszych głównych wersjach tych systemów operacyjnych:
 - Apple macOS,
 - Microsoft Windows,
 - Chrome OS,
 - Ubuntu i inne dystrybucje Linuksa oparte na Debianie.

Kontakt



Matylda Gabalska

E-mail matylda.gabalska@fipp.com.pl

Telefon (+48) 786 210 170