



FUNDACJA
INSTYTUT PROJEKT
PRZEDSIĘBIORCZO
ŚĆ



Zintegrowane strategie sukcesu: zarządzanie czasem, motywacja i obsługa klienta

Numer usługi 2024/04/05/132349/2115139

📍 Poznań / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną
w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 22 h

📅 27.05.2024 do 29.05.2024

3 586,68 PLN brutto

2 916,00 PLN netto

163,03 PLN brutto/h

132,55 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa obejmuje szeroki zakres pracowników firm, którzy chcą zwiększyć swoją efektywność osobistą i zawodową, poprawić umiejętności zarządzania czasem, podnieść poziom motywacji i doskonalić techniki obsługi klienta. W szczególności, szkolenie jest dedykowane menedżerom i liderom zespołów, specjalistom ds. obsługi klienta, pracownikom działów HR oraz specjalistom z różnych dziedzin, od IT po marketing, którzy chcą lepiej zarządzać swoim czasem, skuteczniej pracować i rozwijać swoje kompetencje interpersonalne. Szkolenie jest również odpowiednie dla właścicieli małych i średnich przedsiębiorstw, którzy chcą zrozumieć, jak kluczowe kompetencje z zakresu zarządzania czasem, motywacji i obsługi klienta mogą przyczynić się do wzrostu ich biznesu.
Minimalna liczba uczestników	20
Maksymalna liczba uczestników	45
Data zakończenia rekrutacji	26-05-2024
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	22
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 efektywnego zarządzanie czasem, zwiększania motywacji własnej i swojego zespołu, oraz podnoszenia jakości obsługi klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik efektywnie zarządza swoim czasem oraz swoich pracowników	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje różne techniki i narzędzia zarządzania czasem, takie jak metoda Pomodoro, Time Blocking, aby maksymalizować produktywność i efektywność pracy	Test teoretyczny
	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje główne teorie motywacji i potrafi je zastosować w praktyce	Test teoretyczny Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik skutecznie wykorzystuje techniki motywacyjne	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje wewnętrzne i zewnętrzne czynniki motywacyjne	Test teoretyczny
	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem	Test teoretyczny
	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta	Test teoretyczny
	Uczestnik rozumienie potrzeby i oczekiwania klientów	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami	Test teoretyczny
Uczestnik profesjonalnie obsługuje klienta	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje techniki efektywnej komunikacji twarzą w twarz, telefonicznej i elektronicznej z klientami	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik identyfikuje i charakteryzuje techniki aktywnego słuchania i empatii jako narzędzia budowania zaufania	Test teoretyczny

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. Zarządzanie czasem i wydajność pracy

- **Podstawy Zarządzania Czasem**
 - Wprowadzenie do zarządzania czasem i jego znaczenia dla efektywności osobistej i zawodowej.
 - Rozpoznawanie i eliminowanie złodziei czasu.
 - Techniki priorytetyzacji zadań: Matryca Eisenhowera, metoda ABC.
- **Narzędzia i metody poprawy wydajności**
 - Praktyczne zastosowanie metody Pomodoro, techniki Time Blocking i Time Boxing.
 - Wykorzystanie narzędzi cyfrowych do zarządzania czasem i zadaniami.
- **Planowanie i zarządzanie przez cele**
 - Ustalanie celów SMART.
 - Planowanie długoterminowe vs. codzienne zadania.
 - Przygotowanie własnego planu zarządzania czasem.

2. Motywacja i rozwój osobisty

- **Teorie Motywacji**
 - Omówienie głównych teorii motywacji i ich zastosowanie w pracy.
 - Motywacja wewnętrzna i budowanie nawyków wspierających produktywność.
- **Zarządzanie stresem i wypaleniem zawodowym**
 - Techniki radzenia sobie ze stresem.
 - Zapobieganie wypaleniu zawodowemu.
 - Rola odpoczynku i regeneracji w utrzymaniu wysokiej efektywności.
- **Rozwój osobisty i budowanie postaw asertywnych**
 - Znaczenie ciągłego rozwoju osobistego i zawodowego.
 - Budowanie pewności siebie i asertywności.
 - Praktyczne techniki budowania pozytywnego nastawienia.

3. Doskonała Obsługa Klienta

- **Zasady doskonałej obsługi klienta**
 - Kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta.
 - Rozumienie potrzeb i oczekiwań klientów.
 - Budowanie długotrwałych relacji z klientami.
- **Komunikacja z klientem**
 - Techniki efektywnej komunikacji twarzą w twarz, telefonicznej i elektronicznej.
 - Radzenie sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowymi.
 - Słuchanie aktywne i empatia jako narzędzia budowania zaufania.
- **Praktyczne warsztaty z obsługi klienta**
 - Symulacje i role-play dotyczące różnych scenariuszy obsługi klienta.
 - Analiza case study i wymiana doświadczeń.
 - Indywidualne i grupowe ćwiczenia budowania strategii doskonałej obsługi klienta.
- Test

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 10 1. Podstawy Zarządzania Czasem	Leszek Furmann	27-05-2024	09:00	11:00	02:00	Tak
2 z 10 2. Narzędzia i metody poprawy wydajności	Leszek Furmann	27-05-2024	11:00	13:00	02:00	Tak
3 z 10 3. Planowanie i zarządzanie przez cele	Leszek Furmann	27-05-2024	13:00	15:00	02:00	Tak
4 z 10 4. Teorie Motywacji	Leszek Furmann	27-05-2024	15:00	17:00	02:00	Tak
5 z 10 5. Zarządzanie stresem i wpaleniem zawodowym	Leszek Furmann	28-05-2024	09:00	11:00	02:00	Tak
6 z 10 6. Rozwój osobisty i budowanie postaw asertywnych	Leszek Furmann	28-05-2024	11:00	13:00	02:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
7 z 10 7. Zasady doskonałej obsługi klienta	Leszek Furmann	28-05-2024	13:00	16:00	03:00	Tak
8 z 10 8. Komunikacja z klientem	Leszek Furmann	29-05-2024	09:00	13:00	04:00	Tak
9 z 10 9. Praktyczne warsztaty z obsługi klienta	Leszek Furmann	29-05-2024	13:00	14:30	01:30	Tak
10 z 10 Test+ ćwiczenie	-	29-05-2024	14:30	16:00	01:30	Tak

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 586,68 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 916,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	163,03 PLN
Koszt osobogodziny netto	132,55 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Leszek Furmann

"Leszek Furmann - trener mentalny i przedsiębiorca, który w swojej działalności skupia się przede wszystkim na uczeniu Polaków efektywnego zarządzania swoim życiem, poprzez tworzenie pozytywnych nawyków, zmianę podejścia do organizacji czasu i naukę skutecznej komunikacji.

Pierwszą firmę założył na drugim roku studiów, a dziś, dekadę później, jest prezesem zarządu

ProEnergy - ogólnopolskiej spółki w branży energetycznej (ze sprzedażą roczną na poziomie ponad 50 mln złotych). Od roku 2018 pracuje jako trener mentalny z postaciami świata sportu i biznesu. Jest wykładowcą prestiżowej Akademii Trenerów Mentalnych Jakuba B. Bączka. Jeden z największych polskich zwolenników i autorytetów w zakresie Metody Kaizen. Prywatnie to miłośnik podróży i kształtowania przyszłości wedle swoich zasad. Wierzy, że jakość życia nie jest dziełem przypadku."

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.

Adres

Poznań

Poznań

woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

Kontakt

Matylda Gabalska



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

Telefon (+48) 786 210 170