



LUMINA ENERGY
POLSKA SP. Z O.O.



Usługa - Doradztwo biznesowe polegające na przeprowadzeniu badań i analizie braków w jakości świadczonych usług. Zdiagnozowanie potencjału i optymalizacja istniejących procesów pracy w obszarach obsługi i relacji z klientami.

Numer usługi 2024/05/18/12923/2154282

📍 Daleszyce / stacjonarna

🏠 Doradztwo biznesowe

🕒 24 h

📅 02.07.2024 do 23.09.2024

11 808,00 PLN brutto

9 600,00 PLN netto

492,00 PLN brutto/h

400,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Doradztwo dla właścicieli, współwłaścicieli, kadry zarządzającej przedsiębiorstwem. Osób mających realny wpływ na kształtowanie procesów jakości pracy w obszarach świadczonych usług. Osób kształtujących i realizujących politykę budowania efektywnych i długotrwałych relacji z klientami.
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	28-06-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług doradczych

Cel

Cel biznesowy

Budowanie przewagi konkurencyjnej poprzez poprawę jakości pracy w obszarach związanych z obsługą i relacjami z klientami. Omówienie nowych efektywnych procedur standardów pracy, możliwych do wdrożenia w ciągu trzech

miesiący od wykonania usługi. Poprawa jakościowych wskaźników wykonania procesu do poziomu 90% realizacji standardów. Wzrost indywidualnie określonych wskaźników finansowych.

Efekt usługi

Uczestnicy po usłudze mają wiedzę i potrafią:

1. Trafnie definiować procesy pracy związane z obszarami obsługi i zarządzania relacjami z klientami.
2. Zbadać i przeprowadzić analizę ww. obszarów świadczonych usług.
3. Podzielić proces na etapy i monitorować ich realizację.
4. Określić priorytetowe wskaźniki realizacji procesów. (KPI)
5. Budować przewagę konkurencyjną poprzez systemowe rozwiązania w obszarach obsługi i budowania relacji.

Kryteria weryfikacji: analiza dotychczasowych działań firmy i określenie kluczowych wskaźników jakości obsługi klienta.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Raport zawierający informacje o przeprowadzonych działaniach podczas usługi doradczej wraz z opisem standardów obsługi klienta wpływających na budowanie przewag konkurencyjnych i lojalności oraz długotrwałych relacji z klientem. Informacje dotyczą zaleceń bądź wytycznych dotyczących dalszych kroków, które powinna podjąć firma. Wywiad z uczestnikiem doradztwa. Ankieta ewaluacyjna przeprowadzona przed i po usłudze.

Program

Dzięki doradztwu uczestnik będzie potrafił wdrożyć zarządzanie procesowe. Nauczy się badać i analizować efektywność poszczególnych etapów procesów pracy w obszarach świadczonych usług. Proponowana usługa doradcza pozwoli uczestnikom na standaryzację procesu obsługi klienta, poznanie przewag konkurencyjnych i ich sposobu realizacji w relacji z klientami firmy. Uczestnicy określą wskaźniki ilościowe i jakościowe procesu oraz będą potrafili monitorować postępy i kontrolować wyniki realizacji. Zostanie określona mapa drogowa i plan wdrożenia standardów marki. Doradztwo wpłynie korzystnie na budowanie wizerunku zewnętrznego marki, poprawi zarządzanie personelem i relacjami z klientami firmy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Badanie i analiza procesów obsługi i zarządzania relacjami z klientem w obszarach świadczonych usług	Adam Chyb	02-07-2024	08:00	16:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>2 z 3 Określenie wskaźników realizacji procesu i sposobów monitorowania postępów oraz kontroli wyników. Określenie mapy drogowej standaryzacji procesów obsługi i przyjęcie planu wdrożenia.</p>	Adam Chyb	11-09-2024	08:00	16:00	08:00
<p>3 z 3 3 Określenie kluczowych etapów procesu standaryzacji obsługi. Określenie przewag konkurencyjnych i sposobu ich realizacji w katalogu dobrych praktyk.</p>	Adam Chyb	23-09-2024	08:00	16:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	11 808,00 PLN
Koszt usługi netto	9 600,00 PLN
Koszt godziny brutto	492,00 PLN
Koszt godziny netto	400,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adam Chyb

Adam Chyb (53 l) - trener i auditor systemów zarządzania jakością pracy. Ekspert w dziedzinie sprzedaży usług z wieloletnim doświadczeniem w branżach spożywczej, motoryzacyjnej i transportowej. Tworzył i realizował wiele projektów rozwojowych dla czołowych marek w biznesie i administracji. Więcej na www.adamchyb.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacja multimedialna, arkusze badań i oceny. Materiały niezbędne do realizacji zajęć

Adres

ul. Kościelna 14
26-021 Daleszyce
woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Angelika Chyb

E-mail a.chyb.kontakt@gmail.com

Telefon (+48) 608 529 234