



FPD spółka z ograniczoną odpowiedzialnością



Inteligentna Obsługa Kluczowych Klientów: Strategie Współpracy dla Księgowych w Erze Sztucznej Inteligencji

Numer usługi 2024/07/16/51161/2224206

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 21.10.2024 do 22.10.2024

3 680,00 PLN brutto

3 680,00 PLN netto

230,00 PLN brutto/h

230,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

| | |
|--------------------------------------|---|
| Kategoria | Biznes / Sprzedaż |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | <ul style="list-style-type: none">• Profesjonalnych księgowych pracujących w różnych sektorach i firmach.• Księgowych na różnych szczeblach hierarchicznych, włączając w to zarówno specjalistów, jak i menedżerów księgowości.• Osoby odpowiedzialne za zarządzanie zespołami księgowymi.• Księgowych, którzy chcą rozwijać swoje umiejętności osobiste oraz zdolności radzenia sobie w dynamicznym środowisku pracy.• Osoby zainteresowane zrozumieniem wpływu automatyzacji i robotyzacji na ich pracę oraz sposoby adaptacji do zmian.• Księgowych, którzy chcą poznać skuteczne strategie radzenia sobie ze stresem i trudnościami zawodowymi.• Pracowników księgowości, którzy dążą do osiągnięcia równowagi między pracą a życiem osobistym poprzez budowanie zdolności do odporności psychicznej.• Szkolenie jest dostępne dla wszystkich zainteresowanych - bez względu na poziom doświadczenia w danej dziedzinie. Wierzymy, że każdy uczestnik będzie miał okazję pogłębić swoją wiedzę |
| Minimalna liczba uczestników | 6 |
| Maksymalna liczba uczestników | 18 |
| Data zakończenia rekrutacji | 20-10-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | zdalna w czasie rzeczywistym |
| Liczba godzin usługi | 16 |

Cel

Cel edukacyjny

Inteligentna Obsługa Kluczowych Klientów: Strategie Współpracy dla Księgowych w Erze Sztucznej Inteligencji" jest zapewnienie księgowym niezbędnej wiedzy i umiejętności do efektywnej obsługi kluczowych klientów w kontekście postępującej automatyzacji i wykorzystania sztucznej inteligencji w branży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--|---|--------------------|
| <p>WIEDZA:</p> <p>Uczestnik wyjaśnia, w jaki sposób bada potrzeby klienta i jak mierzy, czy zostały one zaspokojone. Poznaje błędy dotyczące pierwszego wrażenia i rozróżnia, dlaczego wpływają na dalsze budowanie relacji. Uczestnik bada typologię klientów i ocenia jaki rodzaj komunikatu do nich kierować. Posługuje się regułami wywierania wpływu i rozróżnia różnice między perswazją a manipulacją.</p> | <p>Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.</p> | <p>Prezentacja</p> |
| <p>UMIĘJĘTNOŚCI:</p> <p>Uczestnik używa metod badających potrzeby klienta i efektywności wykonanej pracy w kontekście spełniania oczekiwań klienta. Wykorzystuje narzędzia wspierające budowanie relacji. Uczestnik tworzy awatar swojego klienta i używa odpowiednich komuników poprzez język korzyści. Uczestnik wnioskuje, w jaki sposób mają być obsługiwani klienci w jego firmie. Wdraża standardy obsługi klienta.</p> | <p>Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.</p> | <p>Prezentacja</p> |
| <p>KOMPETENCJE:</p> <p>Uczestnik dokonuje analizy, że profesjonalna obsługa klienta wpływa na pozyskanie nowych klientów i zwiększenie zysku. Ocenia przyczyny badania potrzeb kluczowych klientów i ma świadomość, że od ich spełnienia uzależniona jest satysfakcja klienta i dalsze rekomendacje.</p> | <p>Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane na podstawie warsztatów oraz praktycznych unikalnych metod.</p> | <p>Prezentacja</p> |

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

Program

Program szkolenia

1. Wykorzystanie sztucznej inteligencji w identyfikacji kluczowych klientów (definicja, segmentacja klientów).
2. Badanie potrzeb klienta (metody badania potrzeb klientów, oczekiwania klienta a możliwości firmy, weryfikacja spełnienia oczekiwań klienta)
3. Awatar klienta
4. Budowanie relacji z klientami (wpływ pierwszego wrażenia na relacje, budowanie trwałych relacji, narzędzia wspierające budowanie relacji z klientami)
5. Komunikacja z kluczowym klientem (dopasowanie komunikacji do typu klienta, mechanizmy podejmowania decyzji przez klienta)
6. Techniki perswazyjne w erze AI: Wykorzystanie sztucznej inteligencji w komunikatach perswazyjnych
7. Dobre praktyki w pracy z klientem (swoboda kontaktu czy procedury? dystans czy partnerstwo? kiedy i jak odmawiać klientowi?)

Warunki organizacyjne: każdy uczestnik pracuje indywidualnie przy samodzielnym stanowisku komputerowym.

W harmonogramie uwzględniono godziny zegarowe, natomiast kurs opiera się na 45-minutowych godzinach lekcyjnych- stąd rozbieżność pomiędzy liczbą godzin w harmonogramie a ogólną liczbą godzin kursu.

1 godzina= 45 minut (godzina szkoleniowa)

Podczas ostatnich 5 minut szkolenia, ankiety walidacyjne zostaną wysłane do uczestników szkolenia.

Osoba walidująca to Aleksandra Jońca.

Szkolenie będzie realizowane w formie zdalnej za pomocą platformy ClickMeeting.

Całość nagrania zostanie zarchiwizowana i umieszczona na dysku zewnętrznym w celu kontroli i audytu.

1. Prezentacja powerpoint celem utrwalenia informacji przekazanych w trakcie szkolenia drogą mailową.
2. E-materiały w formacie PDF.

Szkolenie w formie zdalnej będzie odbywało się w czasie rzeczywistym. W zależności od czasu potrzeb będą wykorzystywane różne elementy: ćwiczenia, testy, ankiety, udostępnianie ekranu i inne.

Całe szkolenie jest rejestrowane w celach kontroli/audytu. Wykorzystanie nagrania w innym celu niż kontrola/audyt wymaga zgody Trenera i Uczestników

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 15 1 Wykorzystanie sztucznej inteligencji w identyfikacji kluczowych klientów (definicja, segmentacja klientów). | Irena Powroźnik | 21-10-2024 | 09:00 | 10:30 | 01:30 |
| 2 z 15 przerwa | Irena Powroźnik | 21-10-2024 | 10:30 | 10:45 | 00:15 |
| 3 z 15 2 Badanie potrzeb klienta (metody badania potrzeb klientów, oczekiwania klienta a możliwości firmy, weryfikacja spełnienia oczekiwań klienta | Irena Powroźnik | 21-10-2024 | 10:45 | 12:15 | 01:30 |
| 4 z 15 przerwa | Irena Powroźnik | 21-10-2024 | 12:15 | 12:30 | 00:15 |
| 5 z 15 3. Awatar klienta | Irena Powroźnik | 21-10-2024 | 12:30 | 14:00 | 01:30 |
| 6 z 15 przerwa | Irena Powroźnik | 21-10-2024 | 14:00 | 14:15 | 00:15 |
| 7 z 15 4. Budowanie relacji z klientami (wpływ pierwszego wrażenia na relacje, budowanie trwałych relacji, narzędzia wspierające budowanie relacji z klientami) | Irena Powroźnik | 21-10-2024 | 14:15 | 15:45 | 01:30 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 8 z 15 5. Komunikacja z kluczowym klientem (dopasowanie komunikacji do typu klienta, mechanizmy podejmowania decyzji przez klienta) | Irena Powroźnik | 22-10-2024 | 09:00 | 10:30 | 01:30 |
| 9 z 15 przerwa | Irena Powroźnik | 22-10-2024 | 10:30 | 10:45 | 00:15 |
| 10 z 15 6 Techniki perswazyjne w erze AI: Wykorzystanie sztucznej inteligencji w komunikatach perswazyjnych | Irena Powroźnik | 22-10-2024 | 10:45 | 12:15 | 01:30 |
| 11 z 15 przerwa | Irena Powroźnik | 22-10-2024 | 12:15 | 12:30 | 00:15 |
| 12 z 15 7. Dobre praktyki w pracy z klientem (swoboda kontaktu czy procedury? dystans czy partnerstwo? kiedy i jak odmawiać klientowi?) | Irena Powroźnik | 22-10-2024 | 12:30 | 14:00 | 01:30 |
| 13 z 15 przerwa | Irena Powroźnik | 22-10-2024 | 14:00 | 14:15 | 00:15 |
| 14 z 15 Podsumowanie szkolenia | Irena Powroźnik | 22-10-2024 | 14:15 | 15:40 | 01:25 |
| 15 z 15 WALIDACJA | - | 22-10-2024 | 15:40 | 15:45 | 00:05 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|----------------------|--------------|
| Koszt usługi brutto | 3 680,00 PLN |
| Koszt usługi netto | 3 680,00 PLN |
| Koszt godziny brutto | 230,00 PLN |
| Koszt godziny netto | 230,00 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Irena Powroźnik

Absolwentka Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej oraz Uniwersytetu Jagiellońskiego. Ukończyła studia z zakresu psychologii komunikacji społecznej oraz psychologii w zarządzaniu. Obecnie w trakcie studiów z zakresu psychologii klinicznej. Od 13 lat wspiera przedsiębiorców i instytucje samorządowe w budowaniu efektywnych zespołów. Udziela wsparcia w formie szkoleń, konsultacji oraz superwizji. Specjalizuje się w tematyce komunikacji interpersonalnej, współpracy, zarządzania relacjami, zarządzania zespołem, obsłudze klienta. Szkolenia realizuje skupiając się na praktyce, wykorzystuje aktywne metody oraz autorskie ćwiczenia. Jest autorką publikacji dot. psychologii społecznej w czasopiśmie naukowym "Metryka. Studia z zakresu prawa osobowego i rejestracji stanu cywilnego". Autorka i realizatorka projektów skierowanych do lokalnych społeczności, inicjatorka lokalnych działań.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają nagranie ze szkolenia oraz materiały przygotowane przez Trenera wysłane na adres e-mail.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez operatora, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie.

Przed podpisaniem umowy o dofinansowanie szkolenia z Operatorem, skontaktuj się z nami w celu potwierdzenia terminu szkolenia i dostępności wolnych miejsc. Informujemy, że w trakcie szkolenia możliwa jest wizytacja z udziałem PARP, Operatora lub innej jednostki wyznaczonej w celu sprawdzenia poprawności realizacji usługi.

Szkolenie w formie zdalnej będzie odbywało się w czasie rzeczywistym. W zależności od czasu potrzeb będą wykorzystywane różne elementy: ćwiczenia, testy, ankiety, udostępnianie ekranu i inne.

Informacje dodatkowe

Uwaga:

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Całe szkolenie jest rejestrowane w celach kontroli/audytu. Wykorzystanie nagrania w innym celu niż kontrola/audyt wymaga zgody Trenera i Uczestników.

Uczestnicy otrzymają zaświadczenie, potwierdzające że ukończyli szkolenie.

Forma świadczenia usługi :

Zdalna w czasie rzeczywistym - prowadzona na żywo.

Warunki techniczne

Szkolenie będzie realizowane w formie zdalnej za pomocą platformy ClickMeeting.

Wymagania, które muszą zostać spełnione, aby uczestniczyć w szkoleniu na ClickMeeting.:

- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy);
- 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej);
- System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS.

Ponieważ ClickMeeting jest platformą opartą na przeglądarce, wymagane jest korzystanie z najaktualniejszych oficjalnych wersji Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera.

ClickMeeting współpracuje z wszystkimi wbudowanymi w laptopy kamerami oraz większością kamer internetowych. Bardziej zaawansowana lub profesjonalna kamera może wymagać instalacji dodatkowego oprogramowania lub sprzętu.

Aby móc korzystać z usługi na niektórych urządzeniach mobilnych, konieczne może być pobranie odpowiedniej aplikacji w iTunes App Store lub Google Play Store. Do korzystania z usługi w pełnym zakresie dźwięku i obrazu podczas konferencji, konieczne jest posiadanie zestawu słuchawkowego, lub głośników podłączonych do urządzenia i rozpoznanych przez Państwa urządzenie i nie powinny być one jednocześnie używane przez żadną inną aplikację.

Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi.

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.

Kontakt



Aleksandra Jońca

E-mail a.jonca@fpd.pl

Telefon (+48) 574 157 925