



Sztuczna inteligencja w procesie sprzedaży

Numer usługi 2024/08/20/10940/2270929

1 783,50 PLN brutto

1 450,00 PLN netto

162,14 PLN brutto/h

131,82 PLN netto/h

Ernst & Young
spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
Academy of
Business sp. k.



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 11 h

📅 21.10.2024 do 22.10.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Do udziału w warsztatach zapraszamy: <ul style="list-style-type: none">profesjonalistów z branży sprzedaży, zarówno osoby początkujące, jak i doświadczonych sprzedawców, którzy pragną poszerzyć swoje umiejętności w zakresie budowania trwałych relacji z klientami opartych na zaufaniuprzedstawicieli działów marketingu, którzy chcą lepiej zrozumieć, jak zaufanie wpływa na skuteczność sprzedaży.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	17-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	11
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 "Sztuczna inteligencja w procesie sprzedaży" przygotowuje uczestników do stosowania technologii AI w procesach sprzedażowych, poprzez wykorzystanie narzędzi i technologii AI w strategiach sprzedażowych i marketingowych w organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie technologii AI w procesie sprzedaży	<ul style="list-style-type: none">• identyfikuje narzędzia AI wykorzystywane w procesach sprzedażowych i marketingowych• omawia wpływ AI na transformację rynku sprzedażowego• definiuje obszary zastosowania AI w sprzedaży i obsłudze klienta• charakteryzuje rolę AI w usprawnianiu pracy zespołów sprzedażowych i koordynacji działań	Wywiad swobodny
	Uczestnik wykorzystuje sztuczną inteligencję w procesach sprzedaży w organizacji	<ul style="list-style-type: none">• wdraża technologię AI w procesy marketingowe i sprzedażowe w organizacji• planuje optymalizację procesów sprzedażowych z wykorzystaniem AI• wykorzystuje narzędzia i platformy oparte na sztucznej inteligencji do usprawnienia zarządzania relacjami z klientami i prognozowania sprzedaży• bada potrzeby Klientów z perspektywy budowania relacji opartej na zaufaniu• projektuje wartość dla klientów oraz wykorzystuje cechy i korzyści produktów w procesie sprzedaży• stosuje chatboty w sprzedaży jako narzędzia wspierające obsługę klienta• analizuje możliwości oraz wyzwania, jakie stawia AI przed zespołami odpowiedzialnymi za obsługę klienta i sprzedaż

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

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?

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?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

PROGRAM

Dzień 1

Moduł 1. Wprowadzenie do AI i jej wykorzystania w sprzedaży i obsłudze klienta

- Znaczenie adaptacji do zmieniających się potrzeb i zachowań klientów za pomocą AI
- Przegląd zastosowań AI w sprzedaży, w tym najnowsze obszary aplikacji i przykładowe implementacje: Wykorzystanie AI w analizie sentymentu klientów, w prognozowaniu popytu, innowacje w personalizacji doświadczeń zakupowych
- Analiza wpływu AI na transformację rynku sprzedażowego w oparciu o wykorzystanie danych statystycznych i raportów branżowych
- Analiza możliwości, jakie tworzy AI oraz wyzwań, jakie stawia przed zespołami odpowiedzialnymi za obsługę klienta i sprzedaż

Moduł 2. Obszary zastosowania AI w sprzedaży i obsłudze klienta

- Jak AI może ułatwić i zautomatyzować zadania takie jak generowanie, kwalifikacja leadów i planowanie sprzedaży i działań marketingowych
- Jak AI przyczynia się do personalizacji kontaktów z klientami: możliwości i techniki
- Znaczenie AI w usprawnianiu procesów sprzedażowych: automatyzacja, analiza i optymalizacja
- Przykłady narzędzi wspierających działania sprzedażowe oraz zajęcia praktyczne z wykorzystaniem narzędzi AI

Moduł 3. Wyzwania w działaniach sprzedażowych – wybrane obszary wyzwań oraz działania zaradcze

- Jak AI pomaga w efektywnym budowaniu i utrzymywaniu relacji z klientami
- Analiza wyzwań związanych z zamknięciem transakcji sprzedażowych wraz z analizą przykładów z rynków europejskich
- Wnioski oraz najlepsze praktyki – analiza case study

Dzień 2

Moduł 1. Modele AI w sprzedaży

- Porównanie dostępnych modeli AI – w jaki sposób należy rozumieć cenniki wykorzystania modeli AI, aby poprawnie budżetować inwestycje w narzędzia
- Prezentacja konkretnych modeli AI specjalnie opracowanych do zastosowań w sprzedaży
- Studia przypadków prezentujące użycie specjalistycznych modeli AI w sprzedaży
- Praca z narzędziami AI – zajęcia praktyczne

Moduł 2. Optymalizacja procesów sprzedażowych za pomocą AI

- Wykorzystanie AI w automatyzacji procesów sprzedażowych
- Praktyczne zastosowanie narzędzi AI w zarządzaniu relacjami z klientami (CRM)
- Wykorzystanie AI w prognozowaniu sprzedaży i planowaniu zasobów
- Rola AI w usprawnianiu pracy zespołów sprzedażowych i koordynacji działań

Moduł 3. Wykorzystania chatbotów w sprzedaży jako narzędzi wspierających obsługę klienta i personalizację doświadczeń zakupowych

- Przedstawienie aktualnych danych i trendów dotyczących wykorzystania chatbotów w sprzedaży
- Analiza wydajności botów za pomocą standardowych raportów
- Proces wdrażania chatbotów, czyli jak skutecznie implementować chatboty w procesie sprzedaży
- Technologie tworzenia chatbotów, wybrane przykłady: Microsoft Azure, Reference Architecture, integracja Salesforce

- Statystyki dotyczące wykorzystania chatbotów – w jakich obszarach najszybciej zwracają się inwestycje w technologie konwersacyjne
- Ryzyka związane z wdrożeniem chatbotów w organizacjach

Moduł 4. Rozważania etyczne dotyczące wykorzystania AI w sprzedaży i marketingu

- Dyskusja na temat etycznych aspektów wykorzystania AI w sprzedaży
- Znaczenie ochrony danych i prywatności klientów
- Unikanie potencjalnych błędów i uprzedzeń związanych ze AI w strategiach sprzedażowych

INFORMACJE DODTKOWE:

informacje techniczne:

W trakcie szkolenia online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:

1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie
- trener ustala czas trwania pracy w grupach
- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoj
- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia
- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran
- czat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

Czas trwania szkolenia:

Szkolenie trwa **11 godzin dydaktycznych** (tj. 45 minut). Podana ilość godzin szkolenia nie zawiera czasu przerw.

Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca, waliduje usługę w formie zdalnej, po jej zakończeniu, w oparciu o checkliście od trenera prowadzącego usługę, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na zaświadczeniu o zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej.

W harmonogramie szkolenia, został wskazany przybliżony czas przeprowadzenia walidacji usługi rozwojowej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Wprowadzenie do AI i jej wykorzystania w sprzedaży i obsłudze klienta	Arek Skuza	21-10-2024	13:00	14:30	01:30
2 z 10 Przerwa	Arek Skuza	21-10-2024	14:30	14:45	00:15
3 z 10 Obszary zastosowania AI w sprzedaży i obsłudze klienta	Arek Skuza	21-10-2024	14:45	15:45	01:00
4 z 10 Wyzwania w działaniach sprzedażowych – wybrane obszary wyzwań oraz działania zaradcze	Arek Skuza	21-10-2024	15:45	17:00	01:15
5 z 10 Modele AI w sprzedaży	Arek Skuza	22-10-2024	13:00	14:00	01:00
6 z 10 Optymalizacja procesów sprzedażowych za pomocą AI	Arek Skuza	22-10-2024	14:00	14:30	00:30
7 z 10 Przerwa	Arek Skuza	22-10-2024	14:30	14:45	00:15
8 z 10 Wykorzystania chatbotów w sprzedaży jako narzędzi wspierających obsługę klienta i personalizację doświadczeń zakupowych	Arek Skuza	22-10-2024	14:45	15:45	01:00
9 z 10 Rozważania etyczne dotyczące wykorzystania AI w sprzedaży i marketingu	Arek Skuza	22-10-2024	15:45	17:00	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 10 Walidacja usługi	-	22-10-2024	17:00	17:45	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 783,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	162,14 PLN
Koszt osobogodziny netto	131,82 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Arek Skuza

Trener EY Academy of Business w obszarze sztucznej inteligencji

Wykwalifikowany specjalista zajmujący się monetyzacją danych, sztuczną inteligencją, produktywnością oraz analizą danych.

Jest absolwentem Northwestern University – Kellogg School of Management oraz wykładowcą MBA. Jako konsultant ds. sztucznej inteligencji doradzał globalnym gigantom (np. Shell Energy, L’Oreal) w zakresie integracji AI, monetyzacji danych i usprawniania procesów. Arek opracowywał strategie wdrożenia SI, oferując wgląd w decyzje oparte na danych, automatyzację i efektywność dla marek takich jak IKEA, P&G, Bayer, Modoma i Arcade.

Prowadzi warsztaty, kursy i szkolenia, upraszczając tematykę AI dla uczących się na różnych poziomach i przygotowując ich do świata wspieranego przez Sztuczną Inteligencję. Dostarczając ponad 120 prelekcji, Arek inspirował na konferencjach, łącząc umiejętności motywacyjne z ekspertyzą z zakresu AI.

Posiada ponad 5 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

Informacje dodatkowe

Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do grupy szkoleniowej.

Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

Do realizacji szkoleń online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: Dwurdeniowy procesor Intel Core i5 2,5 GHz i wyższy.

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: pobieranie: 10 Mb/s, wysyłanie: 5 Mb/s.

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: Nie trzeba pobierać oprogramowania. Aby wziąć udział w szkoleniu online potrzebny jest komputer, laptop, telefon lub tablet ze stabilnym internetem i bez blokad firmowych.

Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:

1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie
- trener ustala czas trwania pracy w grupach
- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju
- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia
- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran
- czat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

Usługa jest nagrywana na potrzeby ewentualnej kontroli.

W związku z tym, prosimy o włączenie kamery na czas udziału w szkoleniu. Dziękujemy.

Kontakt



Mateusz Banasiak

E-mail mateusz.banasiak@pl.ey.com

Telefon (+48) 453 712 759