



Zarządzanie procesami technologicznego wsparcia pracy

Numer usługi 2024/09/16/166836/2312429

7 280,00 PLN brutto

7 280,00 PLN netto

182,00 PLN brutto/h

182,00 PLN netto/h

MATUSZCZYK
DAWID ALFAcomp

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 10.10.2024 do 20.11.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Identyfikator projektu	Akademia HR
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Uczestnikami projektu są mikro, mali, średni i duzi przedsiębiorcy (bez samozatrudnionych), zespoły HR oraz menadżerowie/ kandydaci na menadżerów zainteresowani otrzymaniem refundacji na usługi rozwojowe. Uczestnicy powinni mieć doświadczenie w zarządzaniu zespołami lub projektami i być zainteresowani optymalizacją procesów pracy z wykorzystaniem narzędzi technologicznych. Szkolenie jest skierowane do firm, które przechodzą cyfrową transformację lub chcą usprawnić swoje procesy operacyjne poprzez implementację nowych technologii.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	09-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	40
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

celem jest rozwinięcie umiejętności efektywnego zarządzania procesami biznesowymi z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi technologicznych. Uczestnicy nauczą się, jak optymalizować procesy pracy, wdrażać innowacyjne technologie oraz skutecznie zarządzać zespołami w kontekście transformacji cyfrowej, co przyczyni się do poprawy wydajności i adaptacji organizacji do dynamicznych zmian rynkowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje wpływ zmian na rynku pracy na możliwości i ewentualne trudności w zakresie pozyskiwania i utrzymania w firmie pracowników o odpowiednim potencjale.	Definiuje kluczowe zmiany na rynku pracy; analizuje wpływ tych zmian na pozyskiwanie pracowników; uzasadnia trudności związane z utrzymaniem pracowników w firmie.	Test teoretyczny
Identyfikuje metody oceny potencjału zawodowego kandydatów do pracy oraz pracowników i potrafi wskazać odpowiedni zakres ich wykorzystania we własnej firmie.	Wymienia metody oceny potencjału zawodowego; charakteryzuje każdą metodę oceny; dobiera odpowiednie metody do kontekstu firmy.	Test teoretyczny
Charakteryzuje obecne i przyszłe potrzeby firmy dotyczące potencjału pracowników (w zakresie kwalifikacji, kompetencji, doświadczeń i talentów).	Opisuje obecne potrzeby firmy; prognozuje przyszłe potrzeby firmy; porównuje bieżące zasoby z przyszłymi potrzebami.	Test teoretyczny
Charakteryzuje możliwości i potencjalne korzyści dla firmy wynikające z kształtowania wewnętrznego zróżnicowania (pod względem posiadanych doświadczeń, kwalifikacji, wieku, płci, pochodzenia etnicznego, poglądów itp.) i potencjału pracowników.	Wymienia elementy wewnętrznego zróżnicowania pracowników; analizuje korzyści wynikające z tego zróżnicowania; ilustruje przykłady pozytywnego wpływu zróżnicowania na firmę.	Test teoretyczny
Buduje oraz wdraża programy rekrutacji, selekcji i wdrażania nowych pracowników (onboarding), pozwalające pozyskiwać zróżnicowany potencjał w zakresie kompetencji, talentów i doświadczeń pracowników.	Opracowuje program rekrutacji i selekcji; tworzy plan wdrożenia nowych pracowników; monitoruje efektywność wdrożonych programów.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wdraża narzędzia i procesy HR, pozwalające na stały monitoring i podnoszenie poziomu rozwoju kompetencji pracowników i ich dostosowanie do zmieniających się wyzwań organizacji.</p>	<p>Wybiera odpowiednie narzędzia HR; implementuje procesy monitoringu rozwoju kompetencji; regularnie ocenia i dostosowuje narzędzia do zmieniających się potrzeb organizacji.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Przygotowuje rozwiązania i narzędzia HR ukierunkowane na stałe dostosowywanie kompetencji pracowników do nowych wyzwań organizacyjnych i społecznych.</p>	<p>Projektuje narzędzia HR; testuje rozwiązania w praktyce; dokonuje regularnej ewaluacji i optymalizacji wdrożonych narzędzi.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Wdraża programy rozwoju i ścieżek kariery oparte o wykorzystanie zróżnicowanego potencjału pracowników.</p> <p>Identyfikuje i pozytywnie wykorzystuje potencjał wynikający z wewnętrznego zróżnicowania pracowników (pod względem posiadanych doświadczeń, kwalifikacji, wieku, płci, pochodzenia etnicznego, poglądów etc.).</p>	<p>Projektuje ścieżki kariery; wprowadza programy rozwoju; ocenia efektywność programów na podstawie postępów pracowników.</p> <p>Wymienia aspekty zróżnicowania wewnętrznego; ocenia potencjał wynikający z każdego aspektu; implementuje strategie wykorzystania tego potencjału.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Inicjuje skuteczne programy wymiany wiedzy i doświadczeń między pracownikami, pozwalające wykorzystywać tzw. wiedzę ukrytą oraz minimalizować ryzyko utraty cennych zasobów wiedzy i doświadczeń (np. po przejściu doświadczonych pracowników na emeryturę).</p>	<p>Organizuje programy wymiany wiedzy; monitoruje proces przekazywania wiedzy ukrytej; minimalizuje ryzyko utraty wiedzy poprzez odpowiednie działania zabezpieczające.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Buduje pozytywne nastawienie i gotowość pracowników do stałego rozwoju i nabywania nowych kompetencji (reskilling).</p>	<p>Projektuje działania motywujące do rozwoju; prowadzi kampanie edukacyjne w firmie; monitoruje poziom zaangażowania pracowników w reskilling.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Aktywnie kształtuje wartości i kulturę pracy sprzyjającą otwartości na nowe wyzwania rozwojowe (kultura Learning Agility).</p>	<p>Promuje wartości wspierające kulturę Learning Agility; organizuje szkolenia i warsztaty; regularnie ocenia poziom otwartości pracowników na zmiany i nowe wyzwania.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Efekty uczenia podzielone są na: wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się. Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

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

Tak, dokument potwierdza, że kryteria są jednoznaczne, realne, możliwe do zweryfikowania i zrozumiałe dla osób, które planują zapis na usługę. ALFACOMP zapewnia rozdzielność procesu uczenia się i walidacji. Osoby, które szkoliły danego uczestnika, nie mogą oceniać go w procesie walidacji

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

Tak, dokument potwierdza, że zastosowane rozwiązania zapewniają rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od Walidacji

Program

10-11.10.2024 - Prokliencka i proaktywna postawa w obsłudze klienta, trener: Łukasz Wieczorek

1. Zaangażowanie i proaktywność w obsłudze klienta
 - ☒ Poznanie własnych motywatorów – Hierarchia motywów
 - ☒ Siła zmiany nawyków – „Zmiana boli” czyli jak rozstawać się z strefą komfortu
 - ☒ Potęga komunikacji – wykorzystanie stylów komunikacji CJ Jung
2. Wpływ jakości obsługi na efektywność i postrzeganie marki
 - ☒ Customer Care – ogólne zasady i sposób działania
 - ☒ Mystery Shopper – jak Klient widzi obsługę Klienta oraz jakie to niesie ze sobą skutki
 - ☒ Zdefiniowanie głównych punktów styku oraz „wąskich gardeł”
 - ☒ Do celu czy od problemu? – sposoby podejść i motywacji do obsługi Klienta
3. Techniki komunikacyjne w obsłudze klienta
 - ☒ Potęga komunikacji – jak zrozumieć potrzeby, sprawy, intencje Klienta
 - ☒ Style Komunikacji i Zachowań (CG Jung). Typologia Klientów
 - ☒ Potyczki językowe i filtry komunikacyjne
 - ☒ Zrozum i bądź zrozumiały – precyzja wypowiedzi.
 - ☒ Oddziel człowieka od problemu – kiedy emocje zaczynają brać górę nad rozsądkiem
4. Zasady profesjonalnej komunikacji
 - ☒ Customer Experience Management – doświadczenie Klienta (Tony Hsieh)
 - ☒ Efekt WOW i wzbudzanie sympatii wg. Dale’a Carnegie
 - ☒ „Wrogowie” właściwego serwisu – jak przekuć ograniczenia w wartość dodaną
 - ☒ Reklamacje i trudne sytuacje – zarządzanie sytuacjami z gatunku konfliktowych
 - ☒ Asertywność w obsłudze Klienta, obrona własnych granic
 - ☒ Rozmowa telefoniczna vs korespondencja cyfrowa (zasady, formy i jasność przekazu)
5. Scenki symulacyjne – praktyczne ćwiczenia
 - ☒ Standardy obsługi
 - ☒ Najtrudniejsze ograniczenia i sytuacje trudne
 - ☒ Właściwy komunikat via email
 - ☒ Realne studium przypadku
6. Narzędzia wspierające prokliencką obsługę
 - ☒ Wykorzystanie technologii w obsłudze klienta: CRM, automatyzacja zadań, chatboty
 - ☒ Integracja narzędzi technologicznych z procesami obsługi klienta

☒ Praktyczne ćwiczenia: analiza scenariuszy obsługi klienta z wykorzystaniem narzędzi technologicznych

7. Proaktywne zarządzanie procesami obsługi klienta

☒ Jak wdrażać proaktywne strategie w procesach obsługi klienta?

☒ Zarządzanie incydentami i problemami z wykorzystaniem narzędzi IT

☒ Praktyczne ćwiczenia: planowanie proaktywnych działań w obsłudze klienta

8. Optymalizacja procesów technologicznych w obsłudze klienta

☒ Mapowanie procesów obsługi klienta i identyfikacja obszarów do optymalizacji

4

☒ Wykorzystanie narzędzi do zarządzania procesami

☒ Przykłady wdrożeń optymalizacji procesów technologicznych w obsłudze klienta.

9. Technologiczne wsparcie w rozwiązywaniu problemów klientów

☒ Narzędzia do monitorowania i rozwiązywania problemów klienta w czasie rzeczywistym

☒ Przykłady systemów helpdesk i ITSM (IT Service Management) w obsłudze klienta

☒ Praktyczne ćwiczenia: symulacje rozwiązywania problemów klientów z wykorzystaniem technologii wsparcia

24.10.2024 Proces sprzedaży. Cross i Up-Selling. Zarządzanie relacjami, trener: Łukasz Wieczorek

1. Zarządzanie relacjami w procesie sprzedaży

☒ Techniki budowanie długofalowej relacji

☒ Błędy poznawcze i pierwsze wrażenie a relacje

☒ Orientacja na klienta – jak ją budować

☒ Nastawienie mentalne i proaktywność a skuteczność sprzedaży

☒ Etapy procesu sprzedaży

2. Zrozumienie Klienta i jego potrzeb

☒ Psychologia zakupów – zrozumienie motywacji klientów

☒ Techniki skutecznego słuchania i identyfikacji potrzeb klienta

☒ Jak prawidłowo zdiagnozować potrzeby i oczekiwania klienta

☒ Zastosowanie modelowania behawioralnego w segmentacji klientów

3. Strategie Cross-Sellingu i Up-Sellingu

☒ Definicje i różnice między cross-sellingiem a up-sellingiem

☒ Przykłady i korzyści wynikające z efektywnego stosowania obu technik

☒ Rozwijanie umiejętności identyfikacji produktów i usług uzupełniających

☒ Skuteczne techniki prezentacji dodatkowych produktów

☒ Tworzenie pakietów produktów, które naturalnie się uzupełniają

☒ Jak efektywnie proponować klientom produkty wyższej klasy lub dodatkowe funkcje

☒ Budowanie argumentacji korzyści z wyższych wersji produktów

4. Praktyczne zastosowanie cross-Sellingu i up-Sellingu

☒ Symulacje i ćwiczenia praktyczne w oparciu o scenariusze z życia wzięte

☒ Analiza danych klientów i stosowanie zdobytej wiedzy w realnych przypadkach

☒ Techniki budowania długoterminowych relacji poprzez skuteczne cross-selling i up-selling

5. Przygotowanie i planowanie sprzedaży

☒ Opracowanie strategii i planów sprzedażowych z zastosowaniem cross-sellingu i up-sellingu

☒ Ustalanie celów i monitorowanie postępów

☒ Stosowanie CRM do zarządzania i analizy danych sprzedażowych

6. Narzędzia wspierające Sprzedaż

☒ Tryb hybrydowy, czyli co mogę załatwić online, a kiedy należy jechać do klienta?

☒ Kanały zdalne we wsparciu sprzedaży. Video-spotkania z klientem – kluczowe zasady

☒ Prezentacja narzędzi i technologii wspierających sprzedaż: CRM, analityka danych, automatyzacja marketingu

☒ Ćwiczenia z korzystania z narzędzi do personalizacji oferty i komunikacji z klientem

8.11.2024 Zarządzanie czasem w procesach technologicznego wsparcia pracy, trener: Paweł Musiałowski

1. Wprowadzenie do zarządzania czasem w procesach technologicznego wsparcia pracy

☒ Definicja zarządzania czasem i jego znaczenie dla efektywności osobistej i zawodowej

☒ Czym jest multitasking? Kiedy multitasking podnosi efektywność, a kiedy ją obniża?

☒ Popularne narzędzia i technologie wspierające zarządzanie czasem w środowisku technologicznym

2. Diagnoza aktualnego wykorzystania czasu

☒ Samoocena czasu: identyfikacja typowych pułapek i marnotrawstw czasu

☒ Techniki analizy wykorzystania czasu: dzienniki czasu, śledzenie aktywności, analiza priorytetów

3. Wyznaczanie celów i priorytetyzacja zadań

☒ Metody wyznaczania i znaczenie celów osobistych i zawodowych

☒ Techniki określania priorytetów i planowania długoterminowego

☒ Techniki skutecznego zarządzania priorytetami i zadaniami

4. Planowanie i organizacja czasu

☒ Techniki skutecznego planowania czasu: tworzenie harmonogramów, list zadań

☒ Znaczenie elastyczności i adaptacji w planowaniu czasu

☒ Zasady delegowania zadań i wyznaczania terminów

5. Zarządzanie czasem

☒ Techniki zarządzania czasem: metoda Pomodoro, technika Eisenhowera, zasada 80/20

☒ Znaczenie skupienia uwagi, unikania rozpraszaczy i koncentracji na jednym zadaniu

6. Technologie wspierające zarządzanie czasem

☒ Przegląd narzędzi do zarządzania czasem i produktywnością (m.in. Slack, Microsoft Teams, Toggl)

☒ Wykorzystanie technologii do śledzenia czasu pracy i raportowania

☒ Praktyczne ćwiczenia: integracja narzędzi do zarządzania czasem w codziennej pracy

20.11.2024 – Sztuczna inteligencja (trener Przemysław Kowalski)

1. Wprowadzenie do sztucznej inteligencji (AI)

☒ Definicja i podstawy sztucznej inteligencji

☒ Przegląd zastosowań AI w różnych branżach, ze szczególnym uwzględnieniem HR

☒ Jak AI zmienia obszar zarządzania zasobami ludzkimi?

2. Zastosowanie AI w rekrutacji

☒ Wykorzystanie narzędzi AI do selekcji kandydatów: analiza CV, ATS (Applicant Tracking Systems)

☒ Automatyzacja procesów rekrutacyjnych: chatboty rekrutacyjne, wstępne rozmowy kwalifikacyjne

☒ Case studies: Przykłady firm wykorzystujących AI w rekrutacji

3. Analiza i przewidywanie w HR za pomocą AI

☒ Wykorzystanie narzędzi AI do analizy danych pracowniczych i przewidywania trendów (retencja, zaangażowanie)

☒ Tworzenie prognoz i raportów HR opartych na analizie predykcyjnej

☒ Praktyczne ćwiczenia: interpretacja wyników analizy predykcyjnej w HR

4. AI w automatyzacji procesów HR

☒ Automatyzacja procesów administracyjnych za pomocą AI (zarządzanie dokumentacją, procesy płacowe)

☒ Wykorzystanie AI w onboardingu nowych pracowników

☒ Praktyczne ćwiczenia: tworzenie scenariuszy automatyzacji procesów HR z użyciem AI

5. AI w zarządzaniu zaangażowaniem i satysfakcją pracowników

☒ Wykorzystanie AI do monitorowania i poprawy zaangażowania pracowników (ankiety, analiza nastrojów)

☒ Tworzenie strategii poprawy satysfakcji pracowników opartej na analizie AI

☒ Praktyczne ćwiczenia: wdrożenie narzędzi AI do monitorowania zaangażowania

6. Wyzwania i etyka w stosowaniu AI w HR

☒ Etyczne aspekty wykorzystania AI w HR: prywatność, sprawiedliwość, przejrzystość

☒ Wyzwania związane z wdrażaniem AI w organizacji: integracja z istniejącymi systemami, zmiany w kulturze organizacyjnej

☒ Dyskusja: Jak uniknąć pułapek przy wdrażaniu AI w HR?

7. Podsumowanie i przyszłość AI w HR

☒ Przegląd omówionych narzędzi i technologii

☒ Dyskusja o przyszłości AI w HR i nowych trendach

☒ Sesja Q&A i indywidualne konsultacje

8. POST TEST

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 44

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>1 z 44</p> <p>Zaangażowanie i proaktywność w obsłudze klienta; motywatory i hierarchia motywów; siła zmiany nawyków i wyjście ze strefy komfortu; potęga komunikacji i style CJ Junga.</p>	Łukasz Wieczorek	10-10-2024	08:00	10:00	02:00
<p>2 z 44 Przerwa kawowa</p>	Łukasz Wieczorek	10-10-2024	10:00	10:15	00:15
<p>3 z 44 Wpływ jakości obsługi na efektywność i wizerunek marki; zasady Customer Care; Mystery Shopper i jego skutki; kluczowe punkty styku i "wąskie gardła"; podejścia do obs.klienta: do celu czy od problemu?</p>	Łukasz Wieczorek	10-10-2024	10:15	12:15	02:00
<p>4 z 44 Przerwa obiadowa</p>	Łukasz Wieczorek	10-10-2024	12:15	12:45	00:30
<p>5 z 44 Tech. komunikacyjne w obs.klienta; zrozumienie potrzeb i intencji klienta; style komunikacji (CG Jung), typologia klientów; filtry komunikacyjne; precyzja wypowiedzi; oddzielenie emocji od problemu</p>	Łukasz Wieczorek	10-10-2024	12:45	13:45	01:00
<p>6 z 44 Przerwa kawowa</p>	Łukasz Wieczorek	10-10-2024	13:45	14:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>7 z 44 Zas. profesjonalnej komunikacji; Customer Experience (Tony Hsieh); efekt WOW i sympatia (Dale Carnegie); przekształcanie ograniczeń; zarządzanie reklamacjami; asertywność; rozmowa vs. korespondencja.</p>	Łukasz Wieczorek	10-10-2024	14:00	15:00	01:00
<p>8 z 44 Scenki symulacyjne – praktyczne ćwiczenia; Standardy obsługi ; Najtrudniejsze ograniczenia i sytuacje trudne; Właściwy komunikat via email; Realne studium przypadku</p>	Łukasz Wieczorek	10-10-2024	15:00	16:00	01:00
<p>9 z 44 Narzędzia wspierające prokliencką obsługę: CRM, automatyzacja zadań, chatboty; Integracja technologii z obsługą klienta; Ćwiczenia: analiza scenariuszy obsługi klienta z użyciem technologii.</p>	Łukasz Wieczorek	11-10-2024	08:00	10:30	02:30
<p>10 z 44 Przerwa kawowa</p>	Łukasz Wieczorek	11-10-2024	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>11 z 44 Proaktywne zarz. proce.obs.klienta ; Jak wdrażać proaktywne strat. w procesach obsługi klienta?; Zarz.incidentami i problemami z wyk. narzędzi IT; Prakt. ćw.: plan.proaktywnych działań w obs. klienta</p>	Łukasz Wieczorek	11-10-2024	10:45	12:45	02:00
<p>12 z 44 Przerwa obiadowa</p>	Łukasz Wieczorek	11-10-2024	12:45	13:15	00:30
<p>13 z 44 Optymalizacja proc.tech. w obs. klienta; Mapowanie proc. obs. klienta i identy. obszarów do optymalizacji; Wyk. narzędzi do zarz.procesami; Przyk.wdrożeń optymalizacji proc. tech. w obsłudze klienta.</p>	Łukasz Wieczorek	11-10-2024	13:15	14:15	01:00
<p>14 z 44 Przerwa kawowa</p>	Łukasz Wieczorek	11-10-2024	14:15	14:30	00:15
<p>15 z 44 Techn. wsparcie w rozw.problemów klientów; Narzędzia do monitorowania i rozwiązywania problemów w czasie rzeczywistym; Przykłady systemów helpdesk i ITSM; Ćwiczenia: symulacje rozwiązywania problemów.</p>	Łukasz Wieczorek	11-10-2024	14:30	16:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>16 z 44 Zarz. relacjami w proc.sprz.; Tech. bud.długofalowej rel.; Błędy poznawcze i pierwsze wraż. a relacje; Orient. na klienta – jak ją bud.; Nasta.mentalne i proaktywność a skut.sprz.; Etapy proc.sprz</p>	Łukasz Wieczorek	24-10-2024	08:00	09:30	01:30
<p>17 z 44 Zrozumienie klienta i jego potrzeb; Psychologia zakupów i motywacja klientów; Techniki skutecznego słuchania; Diagnostyka potrzeb klienta; Modelowanie behawioralne w segmentacji klientów.</p>	Łukasz Wieczorek	24-10-2024	09:30	10:30	01:00
<p>18 z 44 Przerwa kawowa</p>	Łukasz Wieczorek	24-10-2024	10:30	10:45	00:15
<p>19 z 44 Strat. cross-sellingu i up-sellingu; Def. i różnice; Przyk. i korzyści; Identyfikacja uzupełniających produktów; Prezentacja dod.prod.; Tworzenie pakietów; Proponowanie wyższej klasy produktów.</p>	Łukasz Wieczorek	24-10-2024	10:45	12:45	02:00
<p>20 z 44 Przerwa obiadowa</p>	Łukasz Wieczorek	24-10-2024	12:45	13:15	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>21 z 44</p> <p>Praktyczne zastosowanie cross-sellingu i up-sellingu; Symulacje i ćwiczenia z życia; Analiza danych klientów; Techniki budowania długoterminowych relacji przez cross-selling i up-selling.</p>	Łukasz Wieczorek	24-10-2024	13:15	14:15	01:00
<p>22 z 44</p> <p>Przygotowanie i planowanie sprzedaży; Strategia i plany z cross-sellingiem i up-sellingiem; Ustalanie celów i monitorowanie postępów; CRM do zarządzania i analizy danych sprzedażowych.</p>	Łukasz Wieczorek	24-10-2024	14:15	15:00	00:45
<p>23 z 44</p> <p>Przerwa kawowa</p>	Łukasz Wieczorek	24-10-2024	15:00	15:15	00:15
<p>24 z 44</p> <p>Narz. wspierające sprz.: tryb hybrydowy, online vs. wizyta u kl.; Kanały zdalne; Zasady video-spotkań; Prezentacja CRM, analityki danych, automatyzacji marketingu; Ćwiczenia z personalizacji oferty.</p>	Łukasz Wieczorek	24-10-2024	15:15	16:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>25 z 44 Wprowadzenie do zarządzania czasem w wsparciu technologicznym ; Definicja i znaczenie dla efektywności; Multitasking: zalety i wady; Narzędzia i technologie wspierające zarządzanie czasem.</p>	Paweł Musiałowski	08-11-2024	08:00	10:00	02:00
<p>26 z 44 Przerwa kawowa</p>	Paweł Musiałowski	08-11-2024	10:00	10:15	00:15
<p>27 z 44 Diagnoza aktualnego wyk. czasu; Samoocena czasu: identyfikacja typowych pułapek i marnotrawstw czasu; Techniki analizy wykorzystania czasu: dzienniki czasu, śledzenie akt., analiza priorytetów</p>	Paweł Musiałowski	08-11-2024	10:15	11:15	01:00
<p>28 z 44 Wyznaczanie celów i priorytetyzacja zadań; Metody i znaczenie celów osobistych i zawodowych; Techniki określania priorytetów i planowania długoterminowego; Skuteczne zarządzanie priorytetami.</p>	Paweł Musiałowski	08-11-2024	11:15	12:15	01:00
<p>29 z 44 Przerwa obiadowa</p>	Paweł Musiałowski	08-11-2024	12:15	12:45	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>30 z 44</p> <p>Planowanie i org. czasu; Techniki skutecznego planowania czasu: tworzenie harmonogramów, list zadań; Znaczenie elastyczności i adaptacji w planowaniu czasu; Zasady del. zadań i wyznaczania terminów</p>	Paweł Musiałowski	08-11-2024	12:45	13:45	01:00
<p>31 z 44</p> <p>Zarządzanie czasem; Techniki zarządzania czasem: metoda Pomodoro, technika Eisenhowera, zasada 80/20; Znaczenie skupienia uwagi, unikania rozpraszaczy i koncentracji na jednym zadaniu</p>	Paweł Musiałowski	08-11-2024	13:45	14:45	01:00
<p>32 z 44</p> <p>Przerwa kawowa</p>	Paweł Musiałowski	08-11-2024	14:45	15:00	00:15
<p>33 z 44</p> <p>Technologie wsp. zarz. czasem; Narzędzia do zarządzania czasem i produktywnością (Slack, Teams, Togg); Śledzenie czasu pracy i raportowanie; Ćwiczenia: integracja narzędzi w codziennej pracy.</p>	Paweł Musiałowski	08-11-2024	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>34 z 44</p> <p>Wprowadzenie do sztucznej inteligencji (AI); Definicja i podstawy sztucznej inteligencji; Przegląd zastosowań AI w różnych branżach, ze szczególnym uwzględnieniem HR; Jak AI zmienia obszar ZZL?</p>	Przemysław Kowalski	20-11-2024	08:00	09:00	01:00
<p>35 z 44</p> <p>Zastosowanie AI w rekrutacji; Narzędzia AI do selekcji kandydatów: analiza CV, ATS; Automatyzacja: chatboty, wstępne rozmowy kwalifikacyjne; Case studies: Firmy wykorzystujące AI w rekrutacji.</p>	Przemysław Kowalski	20-11-2024	09:00	10:30	01:30
<p>36 z 44 Przerwa kawowa</p>	Przemysław Kowalski	20-11-2024	10:30	10:45	00:15
<p>37 z 44 Analiza i przewidywanie w HR z AI; Narzędzia AI do analizy danych pracowniczych i przewidywania trendów; Tworzenie prognoz i raportów HR; Ćwiczenia: interpretacja wyników analizy predykcyjnej.</p>	Przemysław Kowalski	20-11-2024	10:45	11:45	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>38 z 44 AI w automatyzacji HR; Automatyzacja administracji (dokumentacja, płaće); AI w onboardingu pracowników; Ćwiczenia: tworzenie scenariuszy automatyzacji procesów HR z AI.</p>	Przemysław Kowalski	20-11-2024	11:45	12:45	01:00
<p>39 z 44 Przerwa obiadowa</p>	Przemysław Kowalski	20-11-2024	12:45	13:15	00:30
<p>40 z 44 AI w zarz.zaangażowa niem i satysf. prac.; Monit. i poprawa zaangażowania (ankiety, analiza nastrojów); Strategie poprawy satysfakcji oparte na AI; Ćwiczenia: wdrożenie narzędzi AI do monit. zaangaż..</p>	Przemysław Kowalski	20-11-2024	13:15	14:15	01:00
<p>41 z 44 Przerwa kawowa</p>	Przemysław Kowalski	20-11-2024	14:15	14:30	00:15
<p>42 z 44 Wyzwania i etyka AI w HR; Etyczne aspekty: prywatność, sprawiedliwość, przejrzystość; Wyzwania wdrażania AI: integracja z systemami, zmiany w kulturze; Dyskusja: Unikanie pułapek przy wdrażaniu AI.</p>	Przemysław Kowalski	20-11-2024	14:30	15:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
43 z 44 Podsumowanie i przyszłość AI w HR; Przegląd omówionych narzędzi i technologii; Dyskusja o przyszłości AI w HR i nowych trendach; Sesja Q&A i indywidualne konsultacje	Przemysław Kowalski	20-11-2024	15:15	15:45	00:30
44 z 44 Walidacja	-	20-11-2024	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 280,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 280,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	182,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	182,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

Łukasz Wieczorek

Certyfikowany trener, coach, konsultant. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu zarządzania zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku pracy, zarządzania wiekiem i współpracą międzypokoleniową, zarządzania pracą zdalną i hybrydową, zrównoważonego zarządzania potencjałem pracowników – zgodnie z nowymi wyzwaniami rynku pracy. President of Accreditation i Członek Zarządu jednej z dwóch największych na świecie niezależnych organizacji akredytującej i zrzeszającej szkołę coaching i coachów -

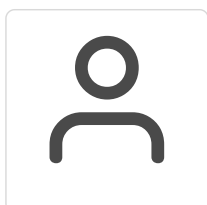
International Institute
of Coaching & Mentoring w Polsce. Absolwent Wyższej Szkoły Handlu i Prawa w Warszawie,
kierunek Handel
Zagraniczny oraz kierunek Finanse i Bankowość; Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, kierunek
Finanse i
Bankowość; Studia podyplomowe w języku angielskim – Noble Manhattan Coaching Ltd., kierunek
Practitioner
Coach Diploma, - Accredited Practitioner Coach IIC (poziom APC) Endorsed & Accredited Institute of
Leadership
& Management. Współpracował z międzynarodowymi organizacjami w ramach łączonych i
wewnątrz
korporacyjnych projektów rozwojowych (Nokia, Nortel, Tellabs – Finlandia; Skillssoft – UK; BTS –
Szwecja;
Business Today International – RPA. Posiada ponad 120h doświadczenia w prowadzeniu szkoleń o
podobnej
tematyce w przeciągu ostatnich 24 miesięcy, liczone wstecz od rozpoczęcia szkolenia. W ciągu
ostatnich 5 lat
licząc od daty usługi, prow. szkol. o tej samej oraz pokrewnej tem.



2 z 3

Paweł Musiałowski

Trener od 9 lat, manager, przedsiębiorca. Absolwent Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu,
aktywista
naukowy, absolwent Akademii Trenerów Sprzedaży i i Akademii Trenerów. Stypendysta Prezesa
Rady
Ministrów oraz Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Prowadzi szkolenia z tematyki szeroko
pojętych
umiejętności miękkich, HR-owych tj. zarządzanie zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku
pracy,
zarządzanie wiekiem i współpracą międzypokoleniową, zarządzanie różnorodnością i
wielokulturowością w
organizacji, zarządzanie pracą zdalną i hybrydową, zrównoważone zarządzanie potencjałem
pracowników –
zgodnie z nowymi wyzwaniami rynku pracy ,sprzedaży, storytellingu, motywacji, komunikacji,
zarządzania,
autoprezentacji oraz obsługi klienta dla firm i instytucji. Szkolił dla (m.in. BBA Transport, BNP
Paribas, Carte
Dor, COTY, T-Mobile, Volkswagen, Calvin Klein, Tommy Hilfiger, Iglotex, Nest Bank, Phinance S.A,
Fellowes,
Unimot, PEKAES/ Geodis, Komex, Eiffage, Job Impulse, Fujitsu, DPD, NDI, PIT-RADWAR, Toyota, Mars,
SAINT-
GOBAIN BUILDING GLASS POLSKA, PeKaO, DS.Smith Polska, Xella Polska. Posiada ponad 120h
doświadczenia w
prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w przeciągu ostatnich 24 miesięcy, liczone wstecz od
rozpoczęcia
szkolenia. W ciągu ostatnich 5 lat licząc od daty usługi, prow. szkol. o tej samej oraz pokrewnej tem.



3 z 3

Przemysław Kowalski

Absolwent MBA w zakresie zarządzania projektami, programami i portfelami; mgr inż. w zakresie
Inżynierii
Biomedycznej. Ekspert w zakresie adaptacji i transferu nowoczesnych technologii do środowisk
przemysłowych.

Prowadził szkolenia dla: Banku Pekao S. A., BGK, CPPC, ISDI Digital Talent (w ramach projektów DIH2 oraz MOOC SHOP4CF), Olivia Business Center, Instytutu PPMI (w ramach projektu Smart Industrial Remoting), Delphi Polska, PeKaO, Orange Polska, Woodward Poland, Wojskowej Akademii Technicznej, Instytutu Podstawowych Problemów Techniki, Specjalista w obszarze HR, prowadził szkolenia z zakresu: zarządzanie zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku pracy. Doradzał w zakresie transformacji cyfrowej i wdrażania nowych technologii w Base Group, Polpharma Biologics, JTW, FOGE, Energoprojekt Katowice, EG Group, Creotech Instruments S. A., Selfa PV. W ramach podejmowanych ról realizował bieżące doradztwo i szkolenia w zakresie transformacji, transfer wiedzy do JTS oraz przedsiębiorców (I4MS, Chorwacka Izba Gospodarcza, Komisja Europejska), mapowanie dojrzałości cyfrowej firm i JTS, w szczególności do jednostek zarządzających Hubami Innowacji Cyfrowych (DIH) w skali europejskiej oraz innych jednostek DIH w Polsce. Posiada ponad 120 h doświadczenia w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w przeciągu ostatnich 2 lat, liczone wstecz od rozpoczęcia szkolenia. W ciągu ostatnich 5 lat licząc od daty usługi, prow. szkol. o tej samej oraz pokrewnej tem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszelkie materiały dydaktyczne zostaną przekazane w formie elektronicznej

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi tj. symulacje, case study, scenki treningowe, ćwiczenia grupowe i indywidualne, gry i filmy szkoleniowe, dyskusje, analizy doświadczeń uczestników, dzięki czemu zdobędą wiedzę oraz rozwiną umiejętności, postawy i zachowania.

Podczas szkolenia przewidziane są:

2 przerwy kawowe x 15 min

1 przerwa x 30 min

Warunki techniczne

Zapewnienie połączenia internetowego szerokopasmowego, przeglądarki Windows: IE 11+, Edge 12+,

Firefox 27+, Chrome 30+, Mac:

Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+, Linux: Firefox 27+, Chrome 30+.

Szkolenie realizowane będzie za pośrednictwem komunikatora Zoom. Każdy uczestnik z odpowiednim wyprzedzeniem otrzyma link do spotkania oraz identyfikator i kod dostępu. Zgodnie z wymaganiami, uczestnik szkolenia zobowiązany jest podać pełne imię i nazwisko podczas dołączania do szkolenia online.

Dopuszczalne urządzenia:

☒ Komputer, laptop, tablet lub smartfon z aktualnym systemem operacyjnym.

☒ Kamera internetowa (wbudowana lub zewnętrzna) do interakcji wizualnych.

☒ Mikrofon i głośniki lub słuchawki z mikrofonem do komunikacji audio.

Oprogramowanie:

☒ Zainstalowana aplikacja Zoom (dostępna na PC, Mac, iOS, Android).

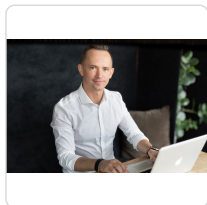
☒ Aktualna przeglądarka internetowa (jeśli szkolenie będzie realizowane przez wersję przeglądarkową Zoom).

Inne:

☒ Ciche i dobrze oświetlone miejsce do udziału w szkoleniu.

☒ Zasilanie (pełna bateria lub dostęp do źródła prądu, aby uniknąć przerwania połączenia).

Kontakt



Dawid Matuszczyk

E-mail szkolenia@alfacomp.pl

Telefon (+48) 509 225 737