



Zielone kompetencje w obsłudze klienta: Zrównoważone techniki sprzedaży, zarządzanie trudnymi sytuacjami i inteligentne rozwiązania AI

Numer usługi 2024/10/04/52663/2344241

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

156,25 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

PROINVEST
KRYSTIAN BAJOR

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 16.11.2024 do 18.11.2024

Informacje podstawowe

| | |
|--|--|
| Kategoria | Biznes / Sprzedaż |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla osób indywidualnych |
| Grupa docelowa usługi | <ul style="list-style-type: none">Pracownicy działów obsługi klienta i sprzedażyMenedżerowie zespołów obsługi klienta i sprzedażySpecjaliści ds. marketingu i komunikacjiPrzedstawiciele handlowi i doradcy klientaPracownicy firm technologicznych zajmujący się rozwiązaniami dla obsługi klientaOsoby planujące karierę w obsłudze klienta (studenci, osoby zmieniające ścieżkę zawodową)Konsultanci biznesowi i trenerzy specjalizujący się w obsłudze klienta |
| Minimalna liczba uczestników | 2 |
| Maksymalna liczba uczestników | 5 |
| Data zakończenia rekrutacji | 15-11-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | zdalna w czasie rzeczywistym |
| Liczba godzin usługi | 32 |
| 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

Usługa przygotowuje uczestników do samodzielnego i efektywnego prowadzenia zielonej obsługi klienta, łączącej profesjonalizm z zasadami zrównoważonego rozwoju. Szkolenie wyposaża uczestników w umiejętności stosowania ekologicznych technik sprzedaży, zrównoważonych praktyk biznesowych oraz inteligentnych rozwiązań opartych na AI. Uczestnicy nauczą się jak budować długotrwałe relacje z klientami w oparciu o wartości ekologiczne, efektywnie komunikować korzyści płynące z zielonych produktów i usług

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--------------------|----------------------|------------------|
| . | . | Wywiad swobodny |

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, certyfikat potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się. Dokument ten szczegółowo przedstawia umiejętności, wiedzę i kompetencje zdobyte przez uczestnika podczas szkolenia, w tym konkretne umiejętności praktyczne i teoretyczne oraz zakres tematyczny programu.

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

Szkolenie w formie teoretyczno-praktycznej.

Dzień 1: Podstawy zielonych kompetencji w obsłudze klienta i zrównoważone techniki sprzedaży

10:00 - 10:30 - Wprowadzenie do szkolenia

- Powitanie uczestników
- Omówienie celów i programu szkolenia z naciskiem na zielone kompetencje

- Przedstawienie prowadzącego i jego doświadczenia w zrównoważonym rozwoju

10:30 - 12:30 - Podstawy zielonych kompetencji w obsłudze klienta

- Definicja i znaczenie zielonych kompetencji w obsłudze klienta
- Kluczowe elementy profesjonalnej i ekologicznej obsługi klienta
- Znaczenie pierwszego wrażenia w kontekście wartości ekologicznych
- **Wprowadzenie do koncepcji niskoemisyjności i zasobooszczędności w obsłudze klienta**
- **Podstawy zarządzania środowiskowego w przedsiębiorstwach i jego wpływ na obsługę klienta**

12:30 - 13:00 - Psychologia ekologicznie świadomego klienta

- Typologia klientów zorientowanych na zrównoważony rozwój
- **Zrozumienie motywacji klientów poszukujących niskoemisyjnych i zasobooszczędnych rozwiązań**
- **Wpływ systemów zarządzania środowiskowego na postrzeganie firmy przez klientów**

13:00 - 13:15 - Przerwa

13:15 - 14:45 - Zrównoważona komunikacja w obsłudze klienta

- Skuteczna komunikacja werbalna i niewerbalna w kontekście zrównoważonego rozwoju
- Aktywne słuchanie – klucz do zrozumienia ekologicznych potrzeb klienta
- **Komunikowanie korzyści z niskoemisyjnych i zasobooszczędnych rozwiązań**
- **Prezentowanie klientom działań firmy w zakresie zarządzania środowiskowego**

14:45 - 16:00 - Budowanie długotrwałych relacji z ekologicznie świadomym klientem

- Strategie budowania zaufania w oparciu o wartości ekologiczne
- **Analiza trendów konsumenckich związanych z niskoemisyjnością i zasobooszczędnością**
- **Wykorzystanie systemów zarządzania środowiskowego do wzmacniania relacji z klientami**

16:00 - 16:15 - Przerwa

16:15 - 18:00 - Zrównoważone techniki sprzedaży

- Podstawy procesu sprzedaży produktów i usług przyjaznych środowisku
- Zrównoważone techniki sprzedaży: sprzedaż doradcza, cross-selling, up-selling ekologicznych produktów
- **Promowanie produktów i usług o niskim śladzie węglowym i wysokiej efektywności zasobowej**
- **Wykorzystanie zrównoważonych praktyk biznesowych jako argumentu w procesie sprzedaży**

Dzień 2: Zaawansowane zrównoważone techniki sprzedaży i zarządzanie trudnymi sytuacjami

10:00 - 10:30 - Podsumowanie pierwszego dnia i wprowadzenie do dnia drugiego

10:30 - 12:30 - Zrównoważone zarządzanie relacjami z klientem (CRM)

- Wprowadzenie do CRM
- Efektywne korzystanie z narzędzi CRM do promowania zielonych inicjatyw
- **Wykorzystanie CRM do śledzenia i optymalizacji niskoemisyjnych praktyk**
- **Integracja danych z systemu zarządzania środowiskowego z CRM**

12:30 - 13:00 - Zrównoważone negocjacje w sprzedaży

- Zasady i techniki skutecznych negocjacji z uwzględnieniem aspektów środowiskowych
- **Przygotowanie argumentacji dotyczącej niskoemisyjności i zasobooszczędności**

13:00 - 13:15 - Przerwa

13:15 - 14:45 - Zarządzanie trudnymi sytuacjami w zielonej obsłudze klienta

- Identyfikacja i analiza typowych trudnych sytuacji w zrównoważonej obsłudze klienta
- Techniki deeskalacji konfliktów związanych z aspektami ekologicznymi
- Radzenie sobie z obiekcjami dotyczącymi zrównoważonych produktów i praktyk
- **Wykorzystanie osiągnięć firmy w zarządzaniu środowiskowym do rozwiązywania trudnych sytuacji**

14:45 - 16:00 - Zaawansowane zrównoważone techniki negocjacji

- Sztuka kompromisu i finalizacja sprzedaży z zachowaniem wartości ekologicznych

- Prezentacja korzyści ekologicznych jako kluczowych argumentów w negocjacjach
- Negocjowanie z klientami korporacyjnymi z uwzględnieniem ich własnych celów środowiskowych

16:00 - 16:15 - Przerwa

16:15 - 18:00 - Inteligentne rozwiązania AI w zrównoważonej obsłudze klienta (część 1)

- Wprowadzenie do AI w zielonej obsłudze klienta
- Rodzaje narzędzi AI stosowanych w zrównoważonej obsłudze klienta
- Korzyści i wyzwania związane z wykorzystaniem AI w kontekście zrównoważonego rozwoju
- Wykorzystanie AI do optymalizacji procesów pod kątem niskoemisyjności i zasobooszczędności

Dzień 3: Praktyka zielonych kompetencji, inteligentne rozwiązania AI i egzamin wewnętrzny

10:00 - 10:30 - Podsumowanie drugiego dnia i wprowadzenie do dnia trzeciego

10:30 - 12:30 - Praktyczne ćwiczenia z zrównoważonych technik sprzedaży

- Symulacje rozmów sprzedażowych z naciskiem na zrównoważone produkty i usługi
- Scenariusze sprzedażowe uwzględniające aspekty ekologiczne i etyczne
- **Praktyka komunikowania korzyści z produktów i usług przyjaznych środowisku**
- **Ćwiczenia z prezentacji osiągnięć firmy w zakresie zarządzania środowiskowego**

12:30 - 13:00 - Warsztaty: projektowanie scenariuszy zielonej obsługi klienta z użyciem AI

- Tworzenie scenariuszy wykorzystujących AI do promowania niskoemisyjnych i zasobooszczędnych rozwiązań
- Integracja danych z systemów zarządzania środowiskowego w scenariuszach AI

13:00 - 13:15 - Przerwa

13:15 - 14:45 - Case studies – analiza rzeczywistych przypadków zrównoważonej obsługi klienta

- Analiza wybranych przypadków zrównoważonej obsługi klienta i zarządzania trudnymi sytuacjami
- **Identyfikacja możliwości redukcji emisji i zwiększenia efektywności zasobowej w obsłudze klienta**
- **Analiza przypadków skutecznego wykorzystania systemów zarządzania środowiskowego w obsłudze klienta**

14:45 - 16:00 - Inteligentne rozwiązania AI w zrównoważonej obsłudze klienta (część 2)

- Personalizacja zielonej obsługi klienta z wykorzystaniem AI
- Analiza danych klientów przy pomocy AI dla optymalizacji zrównoważonych praktyk
- Przyszłość AI w zrównoważonej obsłudze klienta i sprzedaży
- **AI w zarządzaniu środowiskowym i jej wpływ na obsługę klienta**

16:00 - 16:15 - Przerwa

16:15 - 17:00 - Planowanie rozwoju własnych zielonych kompetencji

- Tworzenie indywidualnego planu rozwoju zielonych umiejętności
- Strategie wdrażania zdobytych umiejętności w codziennej pracy
- **Planowanie dalszego rozwoju zielonych kompetencji, ze szczególnym uwzględnieniem niskoemisyjności i zasobooszczędności**
- **Rozwijanie kompetencji w zakresie zarządzania środowiskowego i ich zastosowanie w obsłudze klienta**

17:00 - 17:30 - Podsumowanie szkolenia

- Podsumowanie najważniejszych tematów z naciskiem na zielone kompetencje
- Sesja pytań i odpowiedzi
- **Podkreślenie roli zarządzania środowiskowego w budowaniu przewagi konkurencyjnej**

17:30 - 18:00 - Egzamin wewnętrzny

Egzamin wewnętrzny: Test teoretyczny (jednokrotnego wyboru), Obserwacja w warunkach rzeczywistych, Obserwacja w warunkach symulowanych, Wywiad swobodny

Zielone kompetencje nabywane przez uczestnika po szkoleniu

I. Komunikacja i obsługa klienta

- Umiejętność efektywnej komunikacji korzyści z niskoemisyjnych i zasobooszczędnych rozwiązań

- Zdolność do identyfikacji i zrozumienia motywacji klientów poszukujących zrównoważonych produktów i usług
- Umiejętność prezentowania działań firmy w zakresie zarządzania środowiskowego w sposób atrakcyjny dla klienta
- Zdolność do integrowania aspektów zarządzania środowiskowego w codziennej praktyce obsługi klienta

II. Techniki sprzedaży i negocjacji

- Umiejętność stosowania zrównoważonych technik sprzedaży
- Zdolność do prowadzenia negocjacji z uwzględnieniem aspektów środowiskowych i przygotowywania odpowiedniej argumentacji
- Umiejętność negocjowania z klientami korporacyjnymi z uwzględnieniem ich własnych celów środowiskowych
- Umiejętność wykorzystania zrównoważonych praktyk biznesowych jako argumentu w procesie sprzedaży

III. Zarządzanie relacjami z klientem (CRM) i analiza danych

- Umiejętność efektywnego korzystania z narzędzi CRM do promowania zielonych inicjatyw i optymalizacji niskoemisyjnych praktyk
- Zdolność do analizy trendów konsumenckich związanych z niskoemisyjnością i zasobooszczędnością
- Zdolność do wykorzystania systemów zarządzania środowiskowego w budowaniu i wzmacnianiu relacji z klientami

IV. Zarządzanie trudnymi sytuacjami

- Umiejętność zarządzania trudnymi sytuacjami w kontekście zrównoważonej obsługi klienta
- Zdolność do wykorzystania osiągnięć firmy w zarządzaniu środowiskowym do rozwiązywania konfliktów i obiekcji klientów

V. Wykorzystanie nowoczesnych technologii

- Podstawowa wiedza o wykorzystaniu AI w zrównoważonej obsłudze klienta i optymalizacji procesów pod kątem niskoemisyjności
- Podstawowa wiedza o personalizacji zielonej obsługi klienta z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, w tym AI

VI. Optymalizacja procesów i efektywność zasobowa

- Umiejętność identyfikacji możliwości redukcji emisji i zwiększenia efektywności zasobowej w obsłudze klienta
- Zdolność do analizy i implementacji najlepszych praktyk w zakresie zrównoważonej obsługi klienta

VII. Rozwój osobisty i planowanie

- Umiejętność planowania własnego rozwoju w zakresie zielonych kompetencji, ze szczególnym uwzględnieniem niskoemisyjności i zasobooszczędności
- Zdolność do efektywnej współpracy w zespole przy realizacji projektów związanych ze zrównoważonym rozwojem
- Umiejętność skutecznej komunikacji zagadnień związanych ze zrównoważonym rozwojem różnym grupom interesariuszy
- Zdolność do motywowania i angażowania innych w przyjmowanie praktyk zgodnych z zasadami zrównoważonego rozwoju

-
1. Usługa szkoleniowa będzie realizowana wg. przelicznika godzin dydaktycznych 1 godzina szkoleniowa = 45 min
 2. Jednostki dydaktyczne: Szkolenie prowadzone jest w oparciu o jednostki dydaktyczne. Z tego powodu może wystąpić różnica między łączną liczbą godzin podaną w polu "Liczba godzin usługi" a czasem wykazanym w szczegółowym harmonogramie.
 3. Przerwy są wliczone w czas trwania usługi rozwojowej.
 4. Ze względu na różne tempo pracy uczestników, możliwe są przesunięcia w przedstawionym harmonogramie, aby zapewnić optymalne przyswojenie materiału przez wszystkich uczestników szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 26

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 26 Wprowadzenie do szkolenia | Milena Sobczyk | 16-11-2024 | 10:00 | 10:30 | 00:30 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 2 z 26 Podstawy zielonych kompetencji w obsłudze klienta | Milena Sobczyk | 16-11-2024 | 10:30 | 12:30 | 02:00 |
| 3 z 26 Psychologia ekologicznie świadomego klienta | Milena Sobczyk | 16-11-2024 | 12:30 | 13:00 | 00:30 |
| 4 z 26 Przerwa | Milena Sobczyk | 16-11-2024 | 13:00 | 13:15 | 00:15 |
| 5 z 26 Zrównoważona komunikacja w obsłudze klienta | Milena Sobczyk | 16-11-2024 | 13:15 | 14:45 | 01:30 |
| 6 z 26 Budowanie długotrwałych relacji z ekologicznie świadomym klientem | Milena Sobczyk | 16-11-2024 | 14:45 | 16:00 | 01:15 |
| 7 z 26 Przerwa | Milena Sobczyk | 16-11-2024 | 16:00 | 16:15 | 00:15 |
| 8 z 26 Zrównoważone techniki sprzedaży | Milena Sobczyk | 16-11-2024 | 16:15 | 18:00 | 01:45 |
| 9 z 26 Podsumowanie pierwszego dnia i wprowadzenie do dnia drugiego | Milena Sobczyk | 17-11-2024 | 10:00 | 10:30 | 00:30 |
| 10 z 26 Zrównoważone zarządzanie relacjami z klientem (CRM) | Milena Sobczyk | 17-11-2024 | 10:30 | 12:30 | 02:00 |
| 11 z 26 Zrównoważone negocjacje w sprzedaży | Milena Sobczyk | 17-11-2024 | 12:30 | 13:00 | 00:30 |
| 12 z 26 Przerwa | Milena Sobczyk | 17-11-2024 | 13:00 | 13:15 | 00:15 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 13 z 26 Zarządzanie trudnymi sytuacjami w zielonej obsłudze klienta | Milena Sobczyk | 17-11-2024 | 13:15 | 14:45 | 01:30 |
| 14 z 26 Zaawansowane zrównoważone techniki negocjacji | Milena Sobczyk | 17-11-2024 | 14:45 | 16:00 | 01:15 |
| 15 z 26 Przerwa | Milena Sobczyk | 17-11-2024 | 16:00 | 16:15 | 00:15 |
| 16 z 26 Inteligentne rozwiązania AI w zrównoważonej obsłudze klienta (część 1) | Milena Sobczyk | 17-11-2024 | 16:15 | 18:00 | 01:45 |
| 17 z 26 Podsumowanie drugiego dnia i wprowadzenie do dnia trzeciego | Milena Sobczyk | 18-11-2024 | 10:00 | 10:30 | 00:30 |
| 18 z 26 Praktyczne ćwiczenia z zrównoważonych technik sprzedaży | Milena Sobczyk | 18-11-2024 | 10:30 | 12:30 | 02:00 |
| 19 z 26 Warsztaty: projektowanie scenariuszy zielonej obsługi klienta z użyciem AI | Milena Sobczyk | 18-11-2024 | 12:30 | 13:00 | 00:30 |
| 20 z 26 Przerwa | Milena Sobczyk | 18-11-2024 | 13:00 | 13:15 | 00:15 |
| 21 z 26 Case studies – analiza rzeczywistych przypadków zrównoważonej obsługi klienta | Milena Sobczyk | 18-11-2024 | 13:15 | 14:45 | 01:30 |

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 22 z 26 Inteligentne rozwiązania AI w zrównoważonej obsłudze klienta (część 2) | Milena Sobczyk | 18-11-2024 | 14:45 | 16:00 | 01:15 |
| 23 z 26 Przerwa | Milena Sobczyk | 18-11-2024 | 16:00 | 16:15 | 00:15 |
| 24 z 26 Planowanie rozwoju własnych zielonych kompetencji | Milena Sobczyk | 18-11-2024 | 16:15 | 17:00 | 00:45 |
| 25 z 26 Podsumowanie szkolenia | Milena Sobczyk | 18-11-2024 | 17:00 | 17:30 | 00:30 |
| 26 z 26 Egzamin wewnętrzny | - | 18-11-2024 | 17:30 | 18:00 | 00:30 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 5 000,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 5 000,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 156,25 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 156,25 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Milena Sobczyk



Nasza trenerka to doświadczony specjalista w dziedzinie marketingu internetowego, telemarketingu i sprzedaży bezpośredniej, z imponującym 11-letnim stażem w branży sprzedaży i marketingu cyfrowego. W trakcie swojej kariery współpracowała z szeregiem prestiżowych organizacji, w tym Orange Polska S.A., Polcall Sp. z o.o., Contact Center One, TERRANO.PL, TQIT.PL, SAUERSAND, Urząd Gminy Pątnów oraz Sekretariat ZSS im. Władysława Stanisława Reymonta w Pątnowie. To bogate i zróżnicowane doświadczenie pozwoliło jej zdobyć praktyczną wiedzę na temat codziennych wyzwań, z jakimi mierzą się specjaliści w dziedzinie marketingu internetowego i sprzedaży. Ukończyła szkołę policealną "Żak" w Częstochowie, co stanowi solidną podstawę jej wiedzy teoretycznej. Jako trener przeprowadziła ponad 500 godzin szkoleń dla różnorodnych firm i organizacji, w tym Contact Center One, TERRANO, MONUMENT, RAD-GUM, Niezła Jazda, Ecochemical i TOMEX. Ponadto, brała udział w szkoleniu nowych wolontariuszy dla kilku projektów Stowarzyszenia Wiosna, co świadczy o jej zaangażowaniu w działalność społeczną i umiejętności przekazywania wiedzy różnorodnym grupom odbiorców. Dzięki połączeniu bogatego doświadczenia zawodowego z umiejętnością skutecznego przekazywania wiedzy, nasza trenerka gwarantuje szkolenia na najwyższym poziomie, dostarczając uczestnikom praktycznych narzędzi i inspiracji do rozwoju w dynamicznym świecie marketingu internetowego i sprzedaży.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet profesjonalnych materiałów edukacyjnych, które obejmują zarówno materiały teoretyczne, jak i praktyczne. W skład zestawu wchodzi:

1. **Szczegółowe skrypty szkoleniowe** – zawierające wiedzę teoretyczną dotyczącą technik stylizacji oraz higieny pracy.
2. **Certyfikat ukończenia szkolenia** – potwierdzający zdobycie nowych kwalifikacji, który może być cennym dodatkiem do CV.

Dzięki temu uczestnicy będą mieli dostęp do kompleksowej wiedzy oraz narzędzi niezbędnych do samodzielnej pracy po zakończeniu szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest znajomość podstawowej wiedzy z zakresu obsługi klienta.

Informacje dodatkowe

W przypadku dofinansowania usługi szkoleniowej na poziomie 70 i 80 % jest zwolniona z podatku VAT.

Podstawa: art. 43 ust.1 pkt 29 lit.c ustawy o VAT oraz §3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2015, poz. 736)

Warunki techniczne

Miejsce realizacji usługi: on-line.

Szkolenie będzie przeprowadzane za pośrednictwem platformy ZOOM.

Wymagania sprzętowe:

- Komputer, bądź laptop z aktualną przeglądarką internetową (polecany chrom) - wymagania sprzętowe: Dual Core 2Ghz lub wyższy, 4gb ram (zalecane)
- Smartfon, bądź tableć z systemem Android/iOS (wymagane pobranie aplikacji ZOOM)
- Słuchawki/Głośniki

- Mikrofon
- Dostęp do internetu o preferowanej szybkości min. 1 MB/s

Dołączenie do szkolenia następuje poprzez kliknięcie w przesłany link (dostępny tylko i wyłącznie na czas trwania szkolenia), czas trwania szkolenia przedstawiony jest w harmonogramie.

Kontakt



Krystian Bajor

E-mail k.bajor@awdir.pl

Telefon (+48) 728 310 309