



ANALIZA POTRZEB KLIENTÓW I WPROWADZANIE NOWYCH USŁUG - usługa szkoleniowa.

Numer usługi 2024/11/12/13718/2407478

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

SMART CARE
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ



📍 Lublin / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 30.11.2024 do 01.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Właściciele firm, kadra zarządzająca, kierownictwo wysokiego szczebla, menadżerowie, pracownicy, osoby prywatne.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	29-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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 szkolenia jest przekazanie uczestnikom praktycznej wiedzy oraz umiejętności, które umożliwią skuteczne badanie i analizowanie potrzeb klientów, a także tworzenie i wdrażanie innowacyjnych usług dostosowanych do ich oczekiwań. Szkolenie pomoże uczestnikom

zrozumieć, jak dzięki odpowiedniemu podejściu do analizy klientów można zwiększyć ich satysfakcję oraz lojalność, a także poprawić wyniki firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>WIEDZA: Uczestnik definiuje metody analizy potrzeb klientów i potrafi wskazać techniki stosowane do identyfikacji tych potrzeb.</p> <p>WIEDZA: Uczestnik charakteryzuje wpływ wyników analizy potrzeb klientów na proces projektowania i wdrażania nowych usług.</p>	<p>Uczestnik potrafi wymienić i opisać metody badania potrzeb klientów (np. ankiety, wywiady, analiza danych zakupowych).</p> <p>Uczestnik umie wyjaśnić powiązania między wynikami analizy potrzeb a etapami projektowania usług.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Prezentacja</p>
<p>UMIEJĘTNOŚCI: Uczestnik przeprowadza analizę danych klientów, w tym segmentację i tworzenie profili klientów.</p> <p>UMIEJĘTNOŚCI: Uczestnik projektuje nowe usługi zgodnie z wynikami analizy potrzeb klientów, wykorzystując techniki kreatywnego myślenia.</p>	<p>Uczestnik wykonuje segmentację klientów i tworzy profile klientów na podstawie dostarczonych danych, z uwzględnieniem kluczowych cech i preferencji.</p> <p>Uczestnik tworzy koncepcję nowej usługi opartej na realnych potrzebach klientów, korzystając z metod takich jak burza mózgów i „customer journey mapping”.</p>	<p>Analiza dowodów i deklaracji</p> <p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
<p>KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Uczestnik prowadzi rozmowy z klientami, aby zidentyfikować ich potrzeby i oczekiwania, okazując empatię i otwartość.</p>	<p>Uczestnik wykazuje umiejętność prowadzenia rozmowy w sposób umożliwiający wyciąganie wniosków dotyczących potrzeb klienta, stosując aktywne słuchanie.</p>	<p>Wywiad ustrukturyzowany</p>
<p>KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Uczestnik pracuje zespołowo przy wdrażaniu nowych usług i wspierać innych w rozwiązywaniu problemów.</p>	<p>Uczestnik aktywnie współpracuje z zespołem, dzieli się pomysłami i podejmuje inicjatywy w procesie wdrażania nowej usługi, wykazując umiejętność pracy w grupie.</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się. Opis ten obejmuje zarówno wiedzę, umiejętności, jak i kompetencje społeczne, które uczestnik usługi powinien nabyć.

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. W szczególności, rozdzielność ta jest zapewniona przez wyznaczenie innej osoby do przeprowadzenia walidacji niż tej odpowiedzialnej za proces kształcenia.

Program

Dzień 1: Badanie potrzeb klientów i analiza danych

• **Cel dnia:** Przekazanie uczestnikom wiedzy na temat metod identyfikacji oraz analizy

potrzeb klientów. Uczestnicy poznają narzędzia i techniki umożliwiające skuteczne

badanie potrzeb klientów oraz przetwarzanie zebranych danych.

1. Wprowadzenie do analizy potrzeb klientów

- A) Znaczenie zrozumienia potrzeb klientów: Omówienie, dlaczego analiza potrzeb klientów jest kluczowa dla rozwoju firmy.
- B) Psychologia klienta: Zrozumienie podstawowych motywacji i oczekiwań klientów.
- C) Techniki badawcze - informacje wstępne.
- D) Przegląd najczęściej stosowanych metod badania potrzeb klientów (ankiety, wywiady, analiza danych zakupowych).

2. Narzędzia do analizy danych klientów

- A) Analiza danych jakościowych i ilościowych: Podstawowe zasady analizy danych pozyskiwanych z różnych źródeł.
- B) Segmentacja klientów: Jak segmentować klientów na podstawie analizy ich potrzeb i preferencji.
- C) Tworzenie profili klientów: Ćwiczenia praktyczne z budowy profili klientów
- D) Identyfikacja kluczowych cech i oczekiwań różnych grup klientów.

Dzień 2: Strategie wdrażania innowacji i warsztaty prototypowania

Cel dnia: Przedstawienie uczestnikom strategii projektowania i wdrażania nowych usług, które

odpowiadają na potrzeby klientów. Uczestnicy nauczą się, jak skutecznie prototypować usługi

oraz przetestować ich efektywność.

3. Projektowanie i wdrażanie nowych usług

- A) Kreatywne metody generowania pomysłów: Burza mózgów, mapowanie myśli, analiza „pain points” klientów.
- B) Proces innowacji w firmie: Etapy projektowania nowej usługi – od konceptualizacji po wdrożenie.
- C) Strategie wprowadzania nowych usług: Jak wprowadzać innowacje na rynek, by minimalizować ryzyko i maksymalizować szanse sukcesu.

4. Warsztaty prototypowania usług i testowanie

- A) Praktyczne warsztaty z prototypowania usług: Ćwiczenia w grupach, gdzie uczestnicy stworzą prototypy nowych usług, korzystając z metod typu service blueprinting i customer journey mapping.
- B) Symulacje testowania prototypów: Uczestnicy przeprowadzą testy swoich prototypów na wybranych grupach, oceniając ich odbiór i potencjalne korzyści.
- C) Analiza wyników testów i modyfikacje: Ocena efektywności nowych usług na podstawie wyników testów i sugerowanie ewentualnych usprawnień.
- D) Analiza wyników testów i modyfikacje: Ocena efektywności nowych usług na podstawie wyników testów i sugerowanie ewentualnych usprawnień.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 DZIEŃ I - 1A - Znaczenie zrozumienia potrzeb klientów: Omówienie, dlaczego analiza potrzeb klientów jest kluczowa dla rozwoju firmy.	Dariusz Król	30-11-2024	09:00	09:45	00:45
2 z 16 DZIEŃ I - 1B - Psychologia klienta: Zrozumienie podstawowych motywacji i oczekiwań klientów.	Dariusz Król	30-11-2024	09:45	10:30	00:45
3 z 16 DZIEŃ I - 1C - Techniki badawcze - informacje wstępne.	Dariusz Król	30-11-2024	10:45	11:30	00:45
4 z 16 DZIEŃ I - 1D - Przegląd najczęściej stosowanych metod badania potrzeb klientów (ankiety, wywiady, analiza danych zakupowych).	Dariusz Król	30-11-2024	11:30	12:15	00:45
5 z 16 DZIEŃ I - 2A - Analiza danych jakościowych i ilościowych: Podstawowe zasady analizy danych pozyskiwanych z różnych źródeł.	Dariusz Król	30-11-2024	12:45	13:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 16 DZIEŃ I - 2B - Segmentacja klientów: Jak segmentować klientów na podstawie analizy ich potrzeb i preferencji.	Dariusz Król	30-11-2024	13:30	14:15	00:45
7 z 16 DZIEŃ I - 2C - Tworzenie profili klientów: Ćwiczenia praktyczne z budowy profili klientów	Dariusz Król	30-11-2024	14:30	15:15	00:45
8 z 16 DZIEŃ I - 2D - Identyfikacja kluczowych cech i oczekiwań różnych grup klientów.	Dariusz Król	30-11-2024	15:15	16:00	00:45
9 z 16 DZIEŃ II - 3A - Kreatywne metody generowania pomysłów: Burza mózgów, mapowanie myśli, analiza „pain points” klientów.	Dariusz Król	01-12-2024	09:00	09:45	00:45
10 z 16 DZIEŃ II - 3B - Proces innowacji w firmie: Etapy projektowania nowej usługi – od konceptualizacji po wdrożenie.	Dariusz Król	01-12-2024	09:45	10:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 16 DZIEŃ II - 3C - Strategie wprowadzania nowych usług: Jak wprowadzać innowacje na rynek, by minimalizować ryzyko i maksymalizować szanse sukcesu.	Dariusz Król	01-12-2024	10:45	11:30	00:45
12 z 16 DZIEŃ II - 4A - Praktyczne warsztaty z prototypowania usług: Ćwiczenia w grupach, gdzie uczestnicy stworzą prototypy nowych usług.	Dariusz Król	01-12-2024	11:30	12:15	00:45
13 z 16 DZIEŃ II - 4B - Symulacje testowania prototypów: Uczestnicy przeprowadzą testy swoich prototypów na wybranych grupach, oceniając ich odbiór i potencjalne korzyści.	Dariusz Król	01-12-2024	12:45	13:30	00:45
14 z 16 DZIEŃ II - 4C - Analiza wyników testów i modyfikacje: Ocena efektywności nowych usług na podstawie wyników testów i sugerowanie ewentualnych usprawnień.	Dariusz Król	01-12-2024	13:30	14:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 16 DZIEŃ II - 4D - Analiza wyników testów i modyfikacje: Ocena efektywności nowych usług na podstawie wyników testów i sugerowanie ewentualnych usprawnień.	Dariusz Król	01-12-2024	14:30	15:15	00:45
16 z 16 DZIEŃ II - WALIDACJA	-	01-12-2024	15:15	16:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dariusz Król

1. Obszar specjalizacji:

Sprzedaż, obsługa klienta, zarządzanie, komunikacja interpersonalna, treningi rozwoju osobistego, motywacyjne, asertywności, menadżerskie, coaching, negocjacje, wystąpienia publiczne, techniki perswazji, - trener, doradca, coach.

2. Doświadczenie zawodowe:

Absolwent wydziału Politologii UMCS w Lublinie, przez kolejne 18-lat zdobywał doświadczenie w biznesie, pracując w wielu branżach, na różnych stanowiskach m.in. jako: handlowiec, główny specjalista ds. szkoleń, kierując zespołem telemarketingu, prowadząc własną firmę szkoleniową,

będąc dyrektorem w jednostkach administracji samorządowej, czy zarządzając działami marketingu i PR w prywatnych spółkach akcyjnych.

3. Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług:

Od ponad 15-lat prowadzi szkolenia. Przez ten czas stworzył wiele programów szkoleniowych opierając je zarówno o teorię jak również o wiedzę praktyczną, i wcześniejsze doświadczenia zawodowe.

Prowadził szkolenia wielu firm z różnych branż w tym: ubezpieczeniowej i finansowej. Często szkoli firmy produkcyjne, usługowe, handlowe oraz instytucje państwowe, a także osoby prywatne.

Ma doświadczenie w szkoleniach i prowadzeniu zespołów sprzedażowych na terenie całej Polski, tworzeniu programów szkoleniowych, coachingach, szkoleniach on the job raz warsztatach doskonalących umiejętności menadżerskie. Od 2022 przeprowadził ponad 120h szkoleń w obszarze objętym usługą.

4. Wykształcenie: WYŻSZE.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **Materiały szkoleniowe:** Każdy uczestnik otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie cyfrowej, które będą obejmować slajdy prezentacyjne oraz materiały dydaktyczne.
- **Certyfikaty:** Po ukończeniu szkolenia każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia

Warunki uczestnictwa

- **Metody nauczania:** Szkolenie prowadzone będzie w formie teoretyczno-praktycznej z interaktywnymi warsztatami, które umożliwią uczestnikom pracę nad rzeczywistymi przypadkami oraz zdobycie praktycznych umiejętności.
- **Format szkolenia:** Szkolenie otwarte, stacjonarne

Usługa prowadzona jest w godzinach dydaktycznych, 1h szkolenia = 45 minut dydaktycznych

Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie o jej ukończeniu oraz dokona oceny szkolenia w BUR. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi.

Informacje dodatkowe

Realizacja usługi jest możliwa przy nabieraniu minimalnej liczby uczestników.

Zapis na usługę z dofinansowaniem jest możliwy przy podaniu ID wsparcia nadanego przez Operatora dotacji.

Podana ogólna liczba godzin usługi uwzględnia godziny szkoleniowe, harmonogram godziny zegarowe.

Cena szkolenia zawiera:

- usługę szkoleniową
- materiały szkoleniowe i dydaktyczne
- zaświadczenie o ukończeniu szkolenia

Cena szkolenia nie zawiera:

- kosztów dojazdu na miejsce szkolenia
- noclegów

Uczestnicy otrzymują komplet materiałów szkoleniowych i dydaktycznych, w tym:

- teczkę
- notatnik
- długopis

Adres

al. Warszawska 109

20-832 Lublin

woj. lubelskie

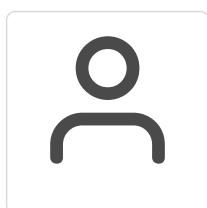
Miejsce realizacji szkolenia:

LUBLIN, Hotel Focus Centrum Konferencyjne, al. Warszawska 109, 20-832 Lublin

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Beata Filipiuk

E-mail bfilipiuk@smartcare.pl

Telefon (+48) 513 227 047