



Sekwencja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Brak ocen dla tego dostawcy

Doradztwo w zakresie obsługi technicznej i organizacyjnej pracy serwisu rowerowego

Numer usługi 2024/11/15/10268/2414889

📍 Warszawa / stacjonarna

👤 Mentoring

🕒 28 h

📅 15.01.2025 do 27.01.2025

15 500,00 PLN brutto

12 601,63 PLN netto

553,57 PLN brutto/h

450,06 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupę docelową usługi stanowią osoby prowadzące działalność gospodarczą, kierownictwo przedsiębiorstw z sektora MMŚP oraz osoby odpowiedzialne za obsługę techniczną serwisu rowerowego.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	09-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	28
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług doradczych

Cel

Cel edukacyjny

Celem mentoringu jest rozwój kompetencji organizacyjnych pracownika serwisu rowerowego, umożliwiających skuteczne wykonywanie napraw, efektywne zarządzanie harmonogramem prac serwisowych oraz budowanie pozytywnych relacji z klientami serwisu. Program kładzie nacisk na jakość świadczonych usług, profesjonalizm oraz znajomość potrzeb i oczekiwań klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik umie budować długoterminowe relacje z klientami, dbając o pozytywne doświadczenia serwisowe.	Ocena aktywności uczestników podczas mentoringu, w tym ich zaangażowania w dyskusje	Wywiad swobodny Debata swobodna
Uczestnik identyfikuje wąskie gardła swoich działań i zna sposoby na usprawnienie pracy	Ocena aktywności uczestników podczas mentoringu, w tym ich zaangażowania w dyskusje	Wywiad swobodny Debata swobodna
Uczestnik wie jak efektywnie ustawić priorytety dla swoich zadań	Ocena aktywności uczestników podczas mentoringu, w tym ich zaangażowania w dyskusje	Wywiad swobodny Debata swobodna

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.

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

Usługa jest dedykowana jednej firmie. Praca uczestników oraz trenera będzie opierać się na uwarunkowaniach danego przedsiębiorstwa. W usłudze może wziąć udział 1 osoba.

Mentoring obejmuje następujący zakres tematyczny:

1. Analiza procesów w serwisie rowerowym

- Przegląd działań realizowanych przez pracownika serwisu.
- Analiza efektywności procesów serwisowych (przyjmowanie zleceń, wykonywanie napraw, zwrot rowerów).

- Identyfikacja wąskich gardeł w procesach pracy serwisu.

1. Organizacja pracy serwisu i zarządzanie harmonogramem

- Planowanie pracy serwisu z uwzględnieniem sezonowości i priorytetów klientów.
- Zarządzanie zasobami serwisu – dostępność części i narzędzi.
- Dokumentacja serwisowa – tworzenie i utrzymanie standardów.

1. Obsługa klienta i komunikacja w serwisie

- Profesjonalna komunikacja z klientem: przyjmowanie zleceń, szacowanie kosztów, aktualizowanie informacji o statusie naprawy.
- Zarządzanie reklamacjami i rozwiązywanie problemów z niezadowolonymi klientami.
- Budowanie relacji z klientami w celu ich ponownego pozyskania.

1. Wdrażanie usprawnień w serwisie rowerowym

- Priorytetyzacja działań naprawczych na podstawie analizy procesów.
- Wdrażanie nowych narzędzi i metod organizacji pracy.
- Planowanie rozwoju serwisu – analiza możliwości wprowadzenia nowych usług.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Analiza procesów w serwisie rowerowym cz. 1	Anna Zagórska	15-01-2025	09:00	14:00	05:00
2 z 6 Analiza procesów w serwisie rowerowym cz. 2	Julia Bosakirska	16-01-2025	09:00	15:00	06:00
3 z 6 Organizacja pracy serwisu i zarządzanie harmonogramem	Anna Zagórska	20-01-2025	09:00	14:00	05:00
4 z 6 Obsługa klienta i komunikacja w serwisie	Anna Zagórska	24-01-2025	08:00	14:00	06:00
5 z 6 Wdrażanie usprawnień w serwisie rowerowym	Julia Bosakirska	27-01-2025	09:00	14:30	05:30
6 z 6 Walidacja	-	27-01-2025	14:30	15:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	15 500,00 PLN
Koszt usługi netto	12 601,63 PLN
Koszt godziny brutto	553,57 PLN
Koszt godziny netto	450,06 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Anna Zagórska

Ukończyła studia wyższe na Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie. W trakcie swojej kariery zawodowej aktywnie uczestniczyła w licznych szkoleniach i konferencjach dotyczących zarządzania przedsiębiorstwem, co umożliwiło jej stałe poszerzanie wiedzy i rozwój kompetencji w obszarze zarządzania organizacjami. Od 2014 roku pracuje w firmie Sekwencja Sp. z o.o., gdzie

świadczy usługi doradcze, obejmujące zarówno aspekty technologiczne, jak i operacyjne. Specjalizuje się w doradztwie strategicznym oraz wspieraniu przedsiębiorstw w optymalizacji procesów biznesowych, co prowadzi do wzrostu efektywności i innowacyjności działania klientów firmy. W ramach swojej pracy, doradza firmom w zakresie wdrażania nowoczesnych rozwiązań i technologii, uczestnicząc w całym procesie od opracowania dokumentacji przetargowej, przez wybór dostawców i wdrożenie rozwiązań, aż po ewaluację wyników wdrożenia. Jej bogate doświadczenie obejmuje realizację usług z zakresu wdrożeń oraz doradztwa IT co pozwoliło jej usprawnić funkcjonowanie wielu organizacji i wzmocnić ich konkurencyjność na rynku.

Doświadczenie w realizacji usług w zakresie m.in.:

- Opracowania strategii rozwoju.
- Doradztwo w zakresie możliwości wykorzystania technologii informatycznych w zakresie komunikacji
- Doradztwo w zakresie wykorzystania technologii w zakresie zarządzania danymi.
- Analiza w zakresie dostępnych produktów i usług w celu określenia poziomu ich innowacyjności.
- Monitorowanie i ocena efektów wdrożenia innowacji



2 z 2

Julia Bosakirska

Ukończyła studia wyższe na Uniwersytecie Warszawskim Wydział Zarządzania. Kierownik projektu i Ekspert Technologiczny, z ponad 16 letnim doświadczeniem w branży. W ramach doświadczenia świadczyła usługi proinnowacyjne związane z transferem wiedzy oraz technologii. Świadczyła usługi

proinnovazione związane analizą oraz mapowaniem i modelowaniem procesów biznesowych w BPMN w zakresie optymalizacji pod kątem wdrażania innowacji.

Współautorka/autorka opracowań z zakresu biznesplanów, strategii rynkowych, opracowań transferu wiedzy, audytu technologicznego z diagnozą dojrzałości cyfrowej, zakończonych opracowaniem mapy drogowej. Ekspert i doradca podczas wdrażania nowoczesnych rozwiązań w firmach, uczestniczący z klientami w całym procesie od opracowania dokumentacji przetargowej, poprzez wybór dostawców i wdrożenie rozwiązań oraz ewaluację wyników wdrożenia.

Doświadczenie w realizacji usług w zakresie wdrożeń i doradztwa IT, m.in.:

- Testowanie rozwiązań IT
- Audyt IT
- Doradztwo pod kątem systemów IT
- Ocena pod kątem przygotowania firmy do wdrożenia systemu klasy CRM
- Pomoc w opracowaniu dokumentacji funkcjonalnej lub technicznej niezbędnej do wdrożenia innowacji

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik usługi doradczej otrzyma materiały w formie elektronicznej.

Usługę możemy dopasować do konkretnych potrzeb.

Realizujemy działania rozwojowe również w formie zamkniętej – dedykowanej.

Przed zgłoszeniem na usługę prosimy o kontakt celem potwierdzenia dostępności wolnych miejsc/gwarancji termin

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uzyskania zaświadczenia o ukończeniu mentoringu jest uczestnictwo w usłudze.

Adres

al. Aleje Jerozolimskie 51/12

00-697 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Elżbieta Gajowiak

E-mail egajowiak@sekwencja.org

Telefon (+48) 508 090 170