



PROINVEST  
KRYSTIAN BAJOR



## Zielona obsługa klienta: Specjalista ds. obsługi klienta z elementami zrównoważonego rozwoju - innowacyjne techniki sprzedaży, zarządzanie trudnymi sytuacjami i inteligentne rozwiązania AI

Numer usługi 2024/11/26/52663/2433479

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 24.01.2025 do 26.01.2025

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

156,25 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Sprzedaż
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Osoby, które chcą zmienić swoją ścieżkę zawodową i rozwijać się w obszarze profesjonalnej obsługi klienta, niezależnie od dotychczasowego doświadczenia</li><li>Osoby planujące karierę w obsłudze klienta (studenci, osoby zmieniające ścieżkę zawodową)</li><li>Grupą docelową usługi są również pracownicy sprzedaży, obsługi klienta, menadżerowie zespołów, specjaliści ds. marketingu, przedstawiciele handlowi, doradcy klienta, konsultanci biznesowi, trenerzy oraz pracownicy firm technologicznych związani z obsługą klienta, którzy chcą nabyć nowe kompetencje.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	6
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	23-01-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	32
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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
<p>Charakteryzuje korzyści płynące z rozwiązań niskoemisyjnych i zasobooszczędnych w obsłudze klienta.</p> <p>Dobiera i implementuje zrównoważone techniki sprzedaży promujące produkty ograniczające emisję gazów cieplarnianych.</p>	<p>Opisuje rozwiązania niskoemisyjne i zasobooszczędne oraz ich wpływ na efektywność energetyczną i surowcową.</p> <p>Uczestnik prawidłowo prezentuje co najmniej 2 techniki sprzedaży, podkreślając aspekty redukcji emisji, podczas symulowanej rozmowy sprzedażowej.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>Planuje pracę z wykorzystaniem strategii CRM służących optymalizacji praktyk zarządzania środowiskowego,</p> <p>Rozwiązuje trudne sytuacje w obsłudze klienta związane ze zrównoważonym rozwojem i aspektami ekologicznymi.</p>	<p>Uczestnik omawia co najmniej 3 strategie wykorzystania CRM w zarządzaniu środowiskowym podczas wywiadu.</p> <p>Uczestnik prawidłowo rozwiązuje 2 z 3 przedstawionych scenariuszy problemowych, proponując rozwiązania wspierające zrównoważony rozwój.</p>	<p>Wywiad swobodny</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>Stosuje AI w zwiększaniu efektywności energetycznej obsługi klienta.</p>	<p>Wykazuje praktyczne zastosowanie AI do optymalizacji zużycia energii w obsłudze klienta.</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
<p>Stosuje zrównoważone techniki sprzedaży i argumentacji w promocji produktów i usług przyjaznych środowisku.</p>	<p>Uczestnik prezentuje co najmniej 3 techniki sprzedaży i argumenty promujące produkty lub usługi o niskim śladzie węglowym, uwzględniając aspekty niskoemisyjności i zasobooszczędności.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Planuje działania minimalizujące odpady w procesach obsługi klienta.</p>	<p>Uczestnik przedstawia plan zawierający co najmniej 3 realistyczne działania zwiększające efektywność zasobową w obsłudze klienta.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Organizuje procesy obsługi klienta z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju.	Uczestnik prawidłowo reorganizuje przykładowy proces obsługi klienta, wprowadzając co najmniej 3 usprawnienia zgodne z zasadami zrównoważonego rozwoju.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Analizuje wskaźniki efektywności energetycznej w działaniach związanych z obsługą klienta.	Uczestnik prawidłowo definiuje i analizuje co najmniej 3 kluczowe wskaźniki efektywności związane z efektywnością energetyczną w obsłudze klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
<p>Konstruuje argumentację sprzedażową opartą na aspektach ochrony i odtwarzania ekosystemów.</p> <p>Współpracuje w zespole przy tworzeniu strategii zrównoważonej obsługi klienta, uwzględniającej aspekty niskoemisyjności i zasobooszczędności.</p>	<p>Uczestnik tworzy i prezentuje argumentację sprzedażową zawierającą co najmniej 3 przekonujące argumenty związane z ochroną ekosystemów.</p> <p>Uczestnik aktywnie uczestniczy w symulowanym ćwiczeniu grupowym, wnosząc co najmniej 2 konstruktywne propozycje dotyczące redukcji emisji i oszczędności zasobów w procesach obsługi klienta.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
Przekonuje klientów do wyboru rozwiązań proekologicznych, stosując techniki komunikacji oparte na korzyściach środowiskowych i ekonomicznych.	Uczestnik podczas symulowanej rozmowy z klientem skutecznie prezentuje co najmniej 3 argumenty na rzecz wyboru produktu lub usługi o niskim śladzie węglowym, odnosząc się do korzyści finansowych i środowiskowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykazuje inicjatywę w poszukiwaniu i wdrażaniu innowacyjnych, ekologicznych rozwiązań oraz rozwija świadomość ekologiczną klientów.	Uczestnik przedstawia koncepcję projektu ekologicznego, który obejmuje innowacyjne rozwiązanie w obsłudze klienta oraz co najmniej 2 działania edukacyjne zwiększające świadomość ekologiczną klientów.	Wywiad swobodny
<p>Komunikuje się efektywnie z klientami i buduje z nimi długotrwałe relacje w zakresie promowania rozwiązań zasobooszczędnych i niskoemisyjnych</p> <p>Prowadzi zrównoważone negocjacje handlowe wspierające rozwój zielonej gospodarki</p>	<p>Stosuje techniki aktywnego słuchania i dostosowuje styl komunikacji do promocji rozwiązań wspierających ochronę środowiska i adaptację do zmian klimatu</p> <p>Przedstawia argumenty koncentrujące się na korzyściach środowiskowych, efektywności energetycznej i minimalizacji odpadów</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
Zarządza trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta w kontekście wdrażania rozwiązań proekologicznych	Stosuje techniki deeskalacji napięć przy jednoczesnym zachowaniu priorytetów związanych z efektywnością energetyczną i surowcową	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje nowe technologie w obsłudze klienta zorientowane na zasobooszczędność	Prawidłowo obsługuje systemy CRM i narzędzia AI w komunikacji z klientem, wspierając adaptację do zmian klimatycznych i promując rozwiązania proekologiczne	Test teoretyczny
Analizuje i wyciąga wnioski z przypadków biznesowych w kontekście zielonej transformacji  Wykazuje się świadomością etyczną i ekologiczną oraz zarządza własnym rozwojem zawodowym w kierunku zielonych kompetencji	Identyfikuje kluczowe elementy sytuacji i proponuje adekwatne rozwiązania wspierające rozwój zielonej gospodarki i tworzenie zielonych miejsc pracy  Stosuje zasady etyki zawodowej w kontekście zrównoważonego rozwoju i planuje rozwój własnych kompetencji w obszarze efektywności energetycznej i ochrony środowiska	Wywiad swobodny  Wywiad swobodny
Projektuje i stosuje procesy obsługi klienta z wykorzystaniem rozwiązań proekologicznych	Demonstruje zastosowanie narzędzi i metod wspierających zrównoważony rozwój w relacjach z klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
Planuje i realizuje strategie sprzedażowe uwzględniające aspekty środowiskowe	Konstruuje plan działań sprzedażowych integrujący elementy efektywności energetycznej i minimalizacji odpadów	Obserwacja w warunkach symulowanych

## Kwalifikacje

### Inne kwalifikacje

#### Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/ sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

Tak.

#### Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	PROINVEST KRYSZTIAN BAJOR
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak

# 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 wzmocnienia 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 - Walidacja:**

Szkolenie kończy się walidacją przeprowadzoną przez osobę wyznaczoną do tego celu. Certyfikat zostanie wydany przez jednostkę uprawnioną do certyfikacji, tj. **Fundacja My Personality Skills**, co potwierdzi zdobycie wymaganych kwalifikacji.

#### **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.
5. Uczestnicy będą uczestniczyć w usłudze na własnym sprzęcie komputerowym.
6. Szkolenie prowadzi do nabycia kwalifikacji w zawodzie: Specjalista ds. obsługi klienta z elementami zrównoważonego rozwoju

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 26

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 26</b> Wprowadzenie do szkolenia (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	24-01-2025	10:00	10:30	00:30
<b>2 z 26</b> Podstawy zielonych kompetencji w obsłudze klienta (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	24-01-2025	10:30	12:30	02:00
<b>3 z 26</b> Psychologia ekologicznie świadomego klienta (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	24-01-2025	12:30	13:00	00:30
<b>4 z 26</b> Przerwa	Milena Sobczyk	24-01-2025	13:00	13:15	00:15
<b>5 z 26</b> Zrównoważona komunikacja w obsłudze klienta (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	24-01-2025	13:15	14:45	01:30



Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 26 Budowanie długotrwałych relacji z ekologicznie świadomym klientem (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	24-01-2025	14:45	16:00	01:15
7 z 26 Przerwa	Milena Sobczyk	24-01-2025	16:00	16:15	00:15
8 z 26 Zrównoważone techniki sprzedaży (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	24-01-2025	16:15	18:00	01:45
9 z 26 Podsumowanie pierwszego dnia i wprowadzenie do dnia drugiego (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	25-01-2025	10:00	10:30	00:30
10 z 26 Zrównoważone zarządzanie relacjami z klientem (CRM) (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	25-01-2025	10:30	12:30	02:00
11 z 26 Zrównoważone negocjacje w sprzedaży (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	25-01-2025	12:30	13:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>12 z 26</b> Przerwa	Milena Sobczyk	25-01-2025	13:00	13:15	00:15
<b>13 z 26</b> Zarządzanie trudnymi sytuacjami w zielonej obsłudze klienta (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	25-01-2025	13:15	14:45	01:30
<b>14 z 26</b> Zaawansowane zrównoważone techniki negocjacji (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	25-01-2025	14:45	16:00	01:15
<b>15 z 26</b> Przerwa	Milena Sobczyk	25-01-2025	16:00	16:15	00:15
<b>16 z 26</b> Inteligentne rozwiązania AI w zrównoważonej obsłudze klienta (część 1) (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	25-01-2025	16:15	18:00	01:45
<b>17 z 26</b> Podsumowanie drugiego dnia i wprowadzenie do dnia trzeciego (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	26-01-2025	10:00	10:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>18 z 26</b> Praktyczne ćwiczenia z zrównoważonych technik sprzedaży (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	26-01-2025	10:30	12:30	02:00
<b>19 z 26</b> Warsztaty: projektowanie scenariuszy zielonej obsługi klienta z użyciem AI (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	26-01-2025	12:30	13:00	00:30
<b>20 z 26</b> Przerwa	Milena Sobczyk	26-01-2025	13:00	13:15	00:15
<b>21 z 26</b> Case studies – analiza rzeczywistych przypadków zrównoważonej obsługi klienta (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	26-01-2025	13:15	14:45	01:30
<b>22 z 26</b> Inteligentne rozwiązania AI w zrównoważonej obsłudze klienta (część 2) (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	26-01-2025	14:45	16:00	01:15
<b>23 z 26</b> Przerwa	Milena Sobczyk	26-01-2025	16:00	16:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>24 z 26</b> Planowanie rozwoju własnych zielonych kompetencji (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	26-01-2025	16:15	17:00	00:45
<b>25 z 26</b> Podsumowanie szkolenia (Wykład, rozmowa na żywo, chat i współdzielenie ekranu)	Milena Sobczyk	26-01-2025	17:00	17:30	00:30
<b>26 z 26</b> Egzamin - Walidacja (TEST)	-	26-01-2025	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
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	125,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	125,00 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. 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. Milena Sobczyk rozwijała swoje kompetencje w zakresie zrównoważonego rozwoju i gospodarki obiegu zamkniętego poprzez ukończenie szkoleń "Zielona transformacja w biznesie" oraz "Cyfryzacja a zrównoważony rozwój". Zdobyła umiejętności pozwalające na projektowanie i wdrażanie rozwiązań wspierających zrównoważoną działalność biznesową, optymalizację procesów z wykorzystaniem technologii cyfrowych oraz integrację strategii GOZ w przedsiębiorstwach.

## 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 tablet z systemem Android/iOS (wymagane pobranie aplikacji ZOOM)
- Słuchawki/Głośniki
- Mikrofon
- Dostęp do internetu o preferowanej szybkości min. 1 MB/s

Dolączenie 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](mailto:k.bajor@awdir.pl)

**Telefon** (+48) 728 310 309