



Fundacja Edukacji
Prawnej



Design Thinking dla branży gastronomicznej, czyli projektowanie ścieżki dotarcia do klienta - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2025/03/14/30533/2624506

📍 Puszczkowo / mieszana (stacjonarna połączona z usługą
zdalną w czasie rzeczywistym)

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 19.03.2025 do 30.04.2025

7 564,50 PLN brutto

6 150,00 PLN netto

189,11 PLN brutto/h

153,75 PLN netto/h

Informacje podstawowe

| | |
|--|---|
| Kategoria | Biznes / Sprzedaż |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | Grupą docelową usługi są <ul style="list-style-type: none">pracownicy branży gastronomicznej, którzy są zaangażowani we współtworzenie usług i produktów dla odbiorcówwłaściciele lokali gastronomicznych, produktów, usług i marek spożywczychkelnerzy, mający bezpośredni kontakt z klientem i procesem dostawy produktukucharze, mający pełną wiedzę o produkcie i procesie wytwarzania |
| Minimalna liczba uczestników | 4 |
| Maksymalna liczba uczestników | 12 |
| Data zakończenia rekrutacji | 17-03-2025 |
| Forma prowadzenia usługi | mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną 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

Uczestnik będzie samodzielnie identyfikował kluczowe potrzeby klientów i bariery w ich ścieżce zakupowej. Będzie wypracowywał innowacyjne rozwiązania poprawiające doświadczenie klientów zarówno offline, jak i online. Będzie współtworzył gotowe prototypy do wdrożenia w codziennej działalności marki. Będzie rekomendował optymalną i innowacyjną ścieżkę dotarcia do klientów dla marki gastronomicznej, łącząc doświadczenia offline (restauracja) z online (e-sklep).

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--|---|-------------------------------------|
| Projektuje usługę/produkt z wykorzystaniem metodologii design thinking | rozumie zasady i etapy procesu Design Thinking | Wywiad swobodny |
| | stosuje metody analizy potrzeb klientów oraz identyfikacji barier na ścieżce zakupowej | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | rozumie zastosowanie metody projektowej w branży gastronomicznej | Wywiad swobodny |
| | wymienia podstawowe techniki prototypowania i testowania rozwiązań zorientowanych na klienta | Wywiad swobodny |
| Wyznacza drogę dotarcia marki do klienta | określa kluczowe punkty styku klienta z marką | Wywiad swobodny |
| | opracowuje mapę empatii oraz customer journey map, identyfikując mocne i słabe punkty doświadczenia klienta | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | projektuje ścieżkę klienta, która zwiększa jego satysfakcję i lojalność wobec marki | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Definiuje idealnego, potencjalnego klienta | tworzy persony klientów na podstawie ich potrzeb, oczekiwań i wyzwań | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Kreatywnie uczestniczy w projektowaniu usług i produktów | generuje innowacyjne pomysły na produkty i usługi, dostosowane do specyfiki działalności gastronomicznej | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | tworzy prototypy nowych rozwiązań i skutecznie je testować | Obserwacja w warunkach symulowanych |

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|---|-------------------------------------|
| Tworzy atmosferę interdyscyplinarnej współpracy w zespole | świadomie podejmuje współpracę zespołową w procesie tworzenia innowacji i usprawnień | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | wykazuje proaktywne podejście do rozwiązywania problemów klientów oraz budowania pozytywnego doświadczenia marki | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | korzysta z informacji zwrotnych, aby ulepszać zaprojektowane rozwiązania | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| | jest otwarty na wykorzystanie kreatywnych metod pracy w celu podniesienia jakości obsługi klienta i osiągnięcia celów biznesowych | Obserwacja w warunkach symulowanych |

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

PODSTAWY METODOLOGII DESIGN THINKING - TEORIA

MODUŁ I

Empatyzacja

Kim jest Twój klient?

Tworzenie person klientów: lokalni klienci restauracji, goście odwiedzający restaurację, użytkownicy e-sklepu.

Mapa empatii – potrzeby, oczekiwania i wyzwania klientów w kontakcie z marką gastronomiczną

Badanie obecnej ścieżki klienta

Analiza punktów styku klienta z marką: wizyta w restauracji, zakup w sklepie stacjonarnym, zakupy online.

Customer journey map – identyfikacja mocnych i słabych punktów obecnej ścieżki klienta.

MODUŁ II

Definiowanie problemu

Co ogranicza klienta w pełnym korzystaniu z Twoich usług?

Formułowanie wyzwań projektowych: Jak przyciągnąć więcej klientów online?, Jak zwiększyć lojalność klientów odwiedzających lokal?

Jak możemy poprawić doświadczenie klienta?

Pomysły na nowe usługi, produkty i udogodnienia dla klientów.

Techniki selekcji pomysłów: Matryca wartości i wykonalności.

Ćwiczenie : Opracowywanie koncepcji nowych usług i udogodnień:

- Spersonalizowane rekomendacje w e-sklepie
- Organizacja warsztatów kulinarnych
- Program lojalnościowy
- Inne rozwiązania wypracowane przez uczestników szkolenia

PREZENTACJE KONCEPCJI

MODUŁ III

Prototypowanie

Tworzenie szybkich modeli wybranych rozwiązań:

Ćwiczenie: Opisy produktów i komunikaty marketingowe.

Testowanie prototypów z udziałem grupy szkoleniowej:

- Prezentacja prototypów (np. customer journey, pomysły na produkty/usługi).
- Feedback od uczestników na temat funkcjonalności i atrakcyjności rozwiązań.

Dopracowywanie pomysłów

- Wprowadzenie poprawek do prototypów na podstawie zebranych opinii.
- Opracowanie planu wdrożenia wybranych rozwiązań.

Walidacja usługi - wywiad swobodny i obserwacja w warunkach symulowanych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin | Forma stacjonarna |
|--|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| 1 z 1 Walidacja usługi - wywiad swobodny i obserwacja w warunkach symulowanych | Natalia Smolarek | 30-04-2025 | 09:00 | 10:00 | 01:00 | Tak |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 7 564,50 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 6 150,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 189,11 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 153,75 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

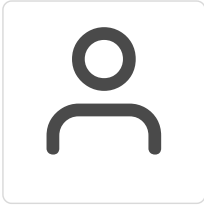
Magdalena Bartczak

Doktor nauk ekonomicznych, doświadczona managerka i wykładowczyni. Od ponad 25 lat zarządzam dużymi markami w tym: Morliny, Vitax, Massive, Grzeński, Goplana, Familijne, Jeżyki, Akuku i kilka pomniejszych, obecnie w roli managera badań i rozwoju wprowadza nowe produkty na rynek (Grzeński na krawędzi, Grzeński figurka okazjonalna, wersje letnie limitowane itp.) a także prowadzi, zarządza, koordynuje i inicjuje liczne projekty doradcze i biznesowe takie jak: budowanie strategii firmy, wdrażanie zarządzania przez wartości, uruchomienia sklepów, pjalni czekolady, warsztatów czekoladowe dla dzieci itp.

Większość projektów realizuje metodami design thinking i service design.

Nieustannie się uczy i rozwija, a zdobytą wiedzę chętnie się dzieli, ponieważ równolegle z pracą zawodową prowadzi szereg wykładów, szkoleń, ćwiczeń i warsztatów oraz publikuje artykuły z własnym spojrzeniem na współczesną rzeczywistość biznesową. Posiada doświadczenie

zawodowe zbieżne z tematem usługi zdobyte w ostatnich 5 latach jako czynny trener, wykładowca i manager projektów.



2 z 2

Natalia Smolarek

Trener, doradca, konsultant, walidator. Certyfikowany doradca Kirkpatrick Four Levels®, absolwentka UAM w Poznaniu i szkoły Analizy Transakcyjnej 101 i HR Master. Ma 5-letnie doświadczenie w diagnozowaniu i kontraktowaniu potrzeb rozwojowych oraz 10 lat doświadczenia w zarządzaniu projektami, usługami rozwojowych, monitorowaniu, projektowaniu, planowaniu oraz weryfikowaniu kształcenia. Stosuje narzędzia wspomagające przeprowadzenie diagnozowania i kontraktowania potrzeb rozwojowych. Przeprowadza wywiady swobodne, focusowe, obserwacje w miejscu pracy, debaty, ankiety, analizy, studia przypadku i prezentacje w celu oceny poziomu rozwoju personelu i osiągniętych wskaźników/efektów. Projektuje ścieżki rozwojowe w myśl zdiagnozowanych luk kompetencyjnych i celów strategicznych organizacji. Rozpoznaje potrzeby rozwojowe personelu i tworzy indywidualne plany rozwoju. Od 5 lat organizuje, koordynuje i zarządza kilkudziesięcioma projektami rocznie, planując pracę zespołu projektowe, monitorując postępy i zarządzając przebiegiem prac prowadzących do osiągnięcia rezultatów. Posiada doświadczenie zawodowe zdobyte w ostatnich 5 latach jako konsultant, manager, szkoleniowiec, doradca w zakresie: HR, sprzedaży, marketingu, budowania marki, rozwoju, zarządzania projektami i komunikacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają wypracowane podczas warsztatów materiały szkoleniowe oraz prezentację w formacie pdf

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w usłudze z dofinansowaniem jest posiadanie aktywnego ID wsparcia, umożliwiające zapis na usługę

Informacje dodatkowe

Usługa zaplanowana jest na 40 godzin warsztatowych, co sumuje się na 30 godzin zegarowych wynikających z harmonogramu. W każdym dniu usługi przysługuje uczestnikom min. 1 przerwa, ustalana zgodnie z potrzebami uczestników i dostosowywana do intensywności ćwiczeń. Przerwa odbywa się na terenie szkolenia i umożliwia skorzystanie z zaplecza sanitarno-gastronomicznego.

Warunki techniczne

Warunki techniczne

| I p . | Wymagany parametr | Opis parametru |
|-------------|-------------------|----------------|
| | | |

| | | |
|---|--|--|
| 1 | Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - w przypadku usług doradczych dopuszcza się możliwość korzystania z komunikatorów dostępnych rynkowo, umożliwiających kontakt face to face, przy zapewnieniu rozwiązań umożliwiających monitoring realizowanej usługi | Platforma wspierająca spotkanie/szkolenie będzie dobrana w zależności od typu/rodzaju spotkania/szkolenia: Microsoft Teams |
| 2 | Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji | 1. Komputer/laptop: Procesor Intel Core i3 5gen, 2,3GHz, 8 GB RAM, HDD 300 MB 2. Tablet: 3 GB RAM 3. Kamera internetowa 360p 4. Mikrofon 5. Głośniki ew. słuchawki |
| 3 | Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik | 1. Stałe łącze internetowe w dowolnej technologii – światłowód, GSM, Internet kablowy, 2. Min. 10 Mb/s download, 10 Mb/s upload per użytkownik |
| 4 | Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów | 1. System operacyjny Windows 7/8/10 w przypadku PC/laptopów, Android w wersji 5.0 w przypadku tabletów, 2. Przeglądarka stron internetowych: Mozilla Firefox (+ Flash dla Win 7/9) lub Chrome lub Edge lub Opera. 3. Link do spotkania online uruchamiany poprzez przeglądarkę |
| 5 | Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line | Link umożliwiający udział w spotkaniu/szkoleniu będzie dostępny dla zgłoszonych uczestników w okresie zaplanowanym na spotkanie/szkolenie. |

Adres

ul. Wczasowa 1
62-040 Puszczykowo
woj. wielkopolskie

Szkolenie odbędzie się w miejscu, gdzie powstają receptury i produkty marki, a jednocześnie jest zorganizowana przestrzeń szkoleniowa

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Natalia Smolarek

E-mail biuro@edukacjaprawna.pl

Telefon (+48) 668 513 014