

FUNDACJA BONA
NOTITIA

Szkolenie: Efektywność biznesowa i rozwój zespołu – komunikacja, sprzedaż, marketing i strategiczne myślenie

Numer usługi 2025/04/09/130626/2679552

📍 Lublin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 28 h

📅 23.04.2025 do 17.05.2025

4 980,00 PLN brutto

4 980,00 PLN netto

177,86 PLN brutto/h

177,86 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Właściciele firm, menedżerowie, pracownicy biura, handlowcy i doradcy techniczno-handlowi
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	22-04-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	28
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie rozwija kluczowe kompetencje biznesowe i interpersonalne uczestników, umożliwiającym skuteczniejsze zarządzanie firmą, zespołem oraz relacjami z klientami. Uczestnicy nauczą się strategicznego myślenia, efektywnej komunikacji, psychologii sprzedaży, negocjacji oraz nowoczesnych technik marketingowych, co przyczyni się do zwiększenia konkurencyjności ich przedsiębiorstw.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia podstawy prawne prowadzenia działalności gospodarczej	Wymienia kluczowe aspekty prawne związane z prowadzeniem działalności oraz wskazuje odpowiedzialność za błędy i nieprawidłowości	Test teoretyczny
Identyfikuje i wdraża wartości firmowe	Wyjaśnia znaczenie kultury organizacyjnej i definiuje wartości firmowe	Test teoretyczny
Analizuje rynek i konkurencję	Tworzy analizę SWOT swojej firmy oraz identyfikuje kluczowych graczy rynkowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
Formułuje cele strategiczne i analizuje interesariuszy	Opracowuje cele krótkoterminowe i długoterminowe zgodnie z modelem biznesowym	Obserwacja w warunkach symulowanych
Efektywnie obsługuje klientów zgodnie ze standardami firmy	Charakteryzuje znaczenie pierwszego wrażenia, dress code'u i komunikacji niewerbalnej w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Efektywnie obsługuje klientów zgodnie ze standardami firmy	Stosuje techniki deeskalacji konfliktów w sytuacjach reklamacyjnych	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje skuteczne techniki sprzedaży	Wymienia czynniki wpływające na decyzje zakupowe klientów (emocjonalne vs racjonalne)	Test teoretyczny
Stosuje skuteczne techniki sprzedaży	Tworzy i prezentuje ofertę sprzedażową z wykorzystaniem storytellingu	Obserwacja w warunkach symulowanych
Określa wpływ codziennych decyzji na rentowność firmy	Definiuje kluczowe wskaźniki finansowe (przychód, koszt, marża, narzut)	Test teoretyczny
Określa wpływ codziennych decyzji na rentowność firmy	Analizuje rentowność poszczególnych produktów/usług i proponuje optymalizację budżetu	Obserwacja w warunkach symulowanych
Tworzy i wdraża strategię marketingową	Opracowuje strategię content marketingową z wykorzystaniem AI	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?

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?

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?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

Program:

Dzień 1

- Wypełnienie ankiety ewaluacyjnej przed szkoleniem

Moduł 1: Świadomość biznesowa i strategiczne myślenie

- Podstawy prawne prowadzenia działalności gospodarczej i odpowiedzialności za błędy i nieprawidłowości

- Kultura organizacyjna i wartości firmowe – czym są i jak je wdrażać?

- Definiowanie wartości firmowych

- Zrozumienie modelu biznesowego firmy: czym jest misja, wizja, wartości?

- Analiza rynku i konkurencji: identyfikacja kluczowych graczy i trendów rynkowych

- Przerwa

- Podstawy planowania strategicznego: cele krótko- i długoterminowe

- Analiza SWOT własnej firmy

- Tworzenie mapy interesariuszy: identyfikacja kluczowych partnerów i klientów

Dzień 2

Moduł 2: Profesjonalna obsługa klienta – standardy, etyka i savoir-vivre

- Rola pierwszego wrażenia, dress code i wizerunek osobisty jako element marki firmy

- Komunikacja werbalna i niewerbalna – analiza pierwszego wrażenia

- Obsługa klienta zgodna z wartościami firmy

- Dobre praktyki w obsłudze klienta

- Obsługa klienta w różnych kanałach (biuro, telefon, e-mail, targi)

-Przerwa

- Jak reagować na reklamacje i niezadowolonych klientów?

- Symulacja współpracy z klientem – trudny klient, reklamacje

Moduł 3: Psychologia sprzedaży i skuteczne techniki sprzedaży

- Proces decyzyjny klienta – jak podejmuje decyzję o zakupie?

Dzień 3

- Czynniki wpływające na decyzje klientów (racjonalne vs emocjonalne)
- Rola emocji i storytellingu w sprzedaży
- Analiza własnych zakupów
- Emocjonalna vs racjonalna sprzedaż
- Obiekcje klientów
- Techniki sprzedaży (np. storytelling, dopasowanie do klienta)
- Przerwa
- Najczęstsze obiekcje klientów
- Obsługa klientów na targach i wydarzeniach?
- Follow-up po targach i wydarzeniach

Dzień 4

Moduł 4: Wpływ codziennej pracy na zarządzanie finansami i budżetowanie

- Jak i jakie codzienne decyzje pracowników wpływają na rentowność firmy
- Podstawy finansów dla każdego – czym są przychód, dochód, zysk, koszty, marże, narzuty
- Przychody i optymalizacja wydatków
- Analiza rentowności wybranych produktów/usług
- Przerwa

Moduł 5: Marketing i AI w biznesie

- Strategie contentowe w mediach społecznościowych
- Generowanie treści i obrazów przy użyciu AI
- Branża firmy na różnych platformach społecznościowych
- Test podsumowujący
- Wypełnienie ankiety ewaluacyjnej po szkoleniu i zakończenie

Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie testu teoretycznego zamkniętego.

Osoba walidująca waliduje usługę po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera.

Warunki organizacyjne:

Szkolenie trwa 28 godzin zegarowych. Godzina zegarowa to 60 minut. W każdym dniu szkolenia uwzględniona została przerwa minimum półgodzinna, która jest wliczona w czas szkolenia.

Materiały szkoleniowe zostaną przekazane uczestnikom w formie prezentacji.

W szkoleniu mogą również uczestniczyć osoby, które nie mają podstawowej wiedzy z zakresu budowania wizerunku firmy

Szkolenie zakończone zostanie wypełnieniem testu teoretycznego i ankiet ewaluacyjnych oraz rozdaniem zaświadczeń potwierdzających nabyte kompetencje i ukończenie szkolenia.

Warunkiem ukończenia szkolenia jest frekwencja na poziomie 80 %.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 39

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 39 Wypełnienie ankiety ewaluacyjnej przed szkoleniem	Artur Habza	23-04-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 39 Podstawy prawne prowadzenia działalności gospodarczej i odpowiedzialności za błędy i nieprawidłowości	Artur Habza	23-04-2025	09:30	10:15	00:45
3 z 39 Kultura organizacyjna i wartości firmowe – czym są i jak je wdrażać?	Artur Habza	23-04-2025	10:15	10:45	00:30
4 z 39 Definiowanie wartości firmowych	Artur Habza	23-04-2025	10:45	11:45	01:00
5 z 39 Zrozumienie modelu biznesowego firmy: czym jest misja, wizja, wartości?	Artur Habza	23-04-2025	11:45	12:15	00:30
6 z 39 Analiza rynku i konkurencji: identyfikacja kluczowych graczy i trendów rynkowych	Artur Habza	23-04-2025	12:15	12:45	00:30
7 z 39 Przerwa	Artur Habza	23-04-2025	12:45	13:15	00:30
8 z 39 Podstawy planowania strategicznego: cele krótko- i długoterminowe	Artur Habza	23-04-2025	13:15	13:45	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 39 Analiza SWOT własnej firmy	Artur Habza	23-04-2025	13:45	15:15	01:30
10 z 39 Tworzenie mapy interesariuszy: identyfikacja kluczowych partnerów i klientów	Artur Habza	23-04-2025	15:15	16:00	00:45
11 z 39 Rola pierwszego wrażenia, dress code i wizerunek osobisty jako element marki firmy	Artur Habza	26-04-2025	09:00	09:45	00:45
12 z 39 Komunikacja werbalna i niewerbalna – analiza pierwszego wrażenia	Artur Habza	26-04-2025	09:45	10:45	01:00
13 z 39 Obsługa klienta zgodna z wartościami firmy	Artur Habza	26-04-2025	10:45	11:15	00:30
14 z 39 Dobre praktyki w obsłudze klienta	Artur Habza	26-04-2025	11:15	12:00	00:45
15 z 39 Obsługa klienta w różnych kanałach (biuro, telefon, e-mail, targi)	Artur Habza	26-04-2025	12:00	13:00	01:00
16 z 39 Przerwa	Artur Habza	26-04-2025	13:00	13:30	00:30
17 z 39 Jak reagować na reklamacje i niezadowolonych klientów?	Artur Habza	26-04-2025	13:30	14:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 39 Symulacja współpracy z klientem – trudny klient, reklamacje	Artur Habza	26-04-2025	14:15	15:15	01:00
19 z 39 Proces decyzyjny klienta – jak podejmuje decyzję o zakupie?	Artur Habza	26-04-2025	15:15	16:00	00:45
20 z 39 Czynniki wpływające na decyzje klientów (racjonalne vs emocjonalne)	Artur Habza	30-04-2025	09:00	09:30	00:30
21 z 39 Rola emocji i storytellingu w sprzedaży	Artur Habza	30-04-2025	09:30	10:00	00:30
22 z 39 Analiza własnych zakupów	Artur Habza	30-04-2025	10:00	10:30	00:30
23 z 39 Emocjonalna vs racjonalna sprzedaż	Artur Habza	30-04-2025	10:30	11:15	00:45
24 z 39 Obiekcje klientów	Artur Habza	30-04-2025	11:15	11:45	00:30
25 z 39 Techniki sprzedaży (np. storytelling, dopasowanie do klienta)	Artur Habza	30-04-2025	11:45	12:45	01:00
26 z 39 Przerwa	Artur Habza	30-04-2025	12:45	13:15	00:30
27 z 39 Najczęstsze obiekcje klientów	Artur Habza	30-04-2025	13:15	14:15	01:00
28 z 39 Obsługa klientów na targach i wydarzeniach?	Artur Habza	30-04-2025	14:15	15:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
29 z 39 Follow-up po targach i wydarzeniach	Artur Habza	30-04-2025	15:00	16:00	01:00
30 z 39 Jak i jakie codzienne decyzje pracowników wpływają na rentowność firmy	Artur Habza	17-05-2025	09:00	10:00	01:00
31 z 39 Jak i jakie codzienne decyzje pracowników wpływają na rentowność firmy	Artur Habza	17-05-2025	10:00	10:30	00:30
32 z 39 Przychody i optymalizacja wydatków	Artur Habza	17-05-2025	10:30	11:30	01:00
33 z 39 Analiza rentowności wybranych produktów/usług	Artur Habza	17-05-2025	11:30	12:30	01:00
34 z 39 Przerwa	Artur Habza	17-05-2025	12:30	13:00	00:30
35 z 39 Strategie contentowe w mediach społecznościowych	Artur Habza	17-05-2025	13:00	13:30	00:30
36 z 39 Generowanie treści i obrazów przy użyciu AI	Artur Habza	17-05-2025	13:30	14:15	00:45
37 z 39 Branża firmy na różnych platformach społecznościowych	Artur Habza	17-05-2025	14:15	15:00	00:45
38 z 39 Test podsumowujący	-	17-05-2025	15:00	15:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
39 z 39 Wypełnienie ankiety ewaluacyjnej po szkoleniu i zakończenie	Artur Habza	17-05-2025	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 980,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 980,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	177,86 PLN
Koszt osobogodziny netto	177,86 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Artur Habza

Doświadczony trener rozwoju osobistego oraz certyfikowany coach i mentor, który od ponad 10 lat pomaga ludziom odkrywać i realizować ich pełny potencjał. Posiada bogate doświadczenie w pracy z osobami indywidualnymi oraz zespołami.

Ekspert w zakresie zarządzania. Wykładowca, praktyk biznesowy, doradca zarządów wspierający zarządzanie projektami i procesami. Doradca biznesowy, ekspert w dziedzinie zarządzania i przywództwa, pracuje w formie doradztwa indywidualnego z właścicielami firm w szczególności z obszarze zarządzania i przywództwa, budowania zespołów, PR i zarządzania wiedzą oraz planowania rozwoju biznesu, w tym w oparciu o środki pomocowe. Magister inżynier zarządzania i inżynierii produkcji (SGGW w Warszawie, 2006), Certyfikowany Coach (Akademii Profesjonalnego Coachingu, 2021) oraz Certyfikowany Kierownik Projektu (WSPA w Lublinie, 2020). Doświadczenie w zakresie doradztwa biznesowego, szkoleń, wykładów akademickich, współpracy z sektorem publicznym, jak również z organizacjami non-profit

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe zostaną przekazane uczestnikom w formie prezentacji. Usługa jest zwolniona z podatku Vat w przypadku dofinansowania na nią 70 % poziomie.

Zwolnienie podatkowe dla usług szkoleniowych sfinansowanych ze środków publicznych co najmniej w 70% (art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c i ust. 17a ustawy o VAT oraz § 3 ust. 1 pkt 14 i ust. 8-9 rozporządzenia Ministra Finansów z 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień)

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest prawidłowy zapis na usługę w Bazie Usług Rozwojowych

Adres

ul. Mełgiewska 74/209
20-234 Lublin
woj. lubelskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Renata Flak

E-mail szkolenia@bonanotitia.org

Telefon (+48) 733 533 686