



SENSE HUMAN
CAPITAL SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ



Szkolenie: AI w obsłudze klienta

Numer usługi 2025/04/22/141117/2700347

50,00 PLN brutto

50,00 PLN netto

12,50 PLN brutto/h

12,50 PLN netto/h

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🎓 Usługa szkoleniowa

🕒 4 h

📅 10.06.2025 do 10.06.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa kierowana dla: • właścicieli przedsiębiorstw • pracowników sektora MŚP • menadżerów • pracowników działu obsługi klienta, sprzedaży
Minimalna liczba uczestników	12
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	02-06-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	4
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje pracownika do samodzielnego obsługiwanie klienta przy wykorzystaniu narzędzi AI.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozumie podstawowe pojęcia związane z wykorzystaniem AI w obsłudze klienta	identyfikuje kluczowe technologie AI stosowane w customer service	Test teoretyczny
	rozpoznaje specyfikę różnych narzędzi AI dostępnych na rynku	Test teoretyczny
Rozumie zasady efektywnej personalizacji obsługi z wykorzystaniem AI	skutecznie implementuje AI w obsłudze klienta	Test teoretyczny
Rozumie wskaźniki efektywności (KPI) w kontekście wykorzystania AI	identyfikuje potencjalne ryzyka i wyzwania związane z wdrożeniem AI	Test teoretyczny

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

- 1. Sztuczna Inteligencja w obsłudze klienta – wprowadzenie.
- 2. Korzyści płynące z wdrażania AI w obsłudze klienta.
- 3. Personalizacja obsługi klienta z wykorzystaniem sztucznej inteligencji – jak zrobić to efektywnie procesowo i budżetowo.
- 4. Narzędzia AI: chatboty, automatyka, analiza sentymentu. Przegląd i omówienie płatnych i bezpłatnych narzędzi wykorzystywanych w obsłudze klienta.
- 5. Case studies – przykłady udanych implementacji w firmach.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Sztuczna Inteligencja w obsłudze klienta – wprowadzenie.	Katarzyna Jaszczak-Bukowska	10-06-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 6 Korzyści płynące z wdrażania AI w obsłudze klienta.	Katarzyna Jaszczak-Bukowska	10-06-2025	09:30	10:15	00:45
3 z 6 Personalizacja obsługi klienta z wykorzystaniem sztucznej inteligencji – jak zrobić to efektywnie procesowo i budżetowo.	Katarzyna Jaszczak-Bukowska	10-06-2025	10:15	11:00	00:45
4 z 6 Narzędzia AI: chatboty, automatyka, analiza sentymentu. Przegląd i omówienie płatnych i bezpłatnych narzędzi wykorzystywanych w obsłudze klienta.	Katarzyna Jaszczak-Bukowska	10-06-2025	11:00	11:30	00:30
5 z 6 Case studies – przykłady udanych implementacji w firmach.	Katarzyna Jaszczak-Bukowska	10-06-2025	11:30	11:45	00:15
6 z 6 Walidacja usługi	Katarzyna Jaszczak-Bukowska	10-06-2025	11:45	12:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	50,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	50,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	12,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	12,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Jaszczak-Bukowska

Absolwentka Politechniki w Łodzi i oraz trener Deccora/KPMarketing/BecreativeCAD, ODN Rewers i Fundacji Zrównoważonego Rozwoju. Od ponad 8 lat spędza dni na sali szkoleniowej prowadząc kursy, szkolenia, warsztaty. Jest Autoryzowanym trenerem Autodesk nr ID 46605. Ucząc stara się przekazywać wiedzę i praktyczne podejście do tematu. Przyświeca jej idea – „ucz tak, jak sam chciałbyś się uczyć”.

Specjalizuje się w prowadzeniu szkoleń z zakresu technologii informacyjnych, pakietu Office, systemów informatycznych, ICT, obsługi klienta, marketingu, modeli biznesowych, e-firmy, Office 365, Autodesk, kompetencji cyfrowych, narzędzi online, budowania wizerunku w Internecie, bezpieczeństwo w sieci oraz Google. Ponadto wspiera klientów podczas warsztatów z narzędzi graficznych tj. COREL, CANVA, CRELLO, PHOTOSCAPE, WIXITP.

Od 2014 roku prowadzi trzy firmy o różnorodnym profilu branżowym. Każdego dnia realizuję ich długo i krótkoterminowe strategie biznesowe, dlatego doskonale rozumie klientów i ich potrzeby. Posiada ponad 200h godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich pięciu latach (60 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkole

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma na szkoleniu:

- materiały szkoleniowe: prezentację, ćwiczenia, zaświadczenie o ukończeniu szkolenia

Warunki uczestnictwa

Warunki niezbędne do nabycia kompetencji w ramach usługi:

- Uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej.
- Udział w walidacji usługi.
- Przynależność do grupy docelowej usługi.

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

Platforma komunikacyjna - Zoom

Wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, kamera wbudowana/na USB, mikrofon, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB, łącze internetowe minimum 10 kb/s,

Okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

Kontakt



Magdalena Brzychcy

E-mail m.brzychcy@senseconsulting.pl

Telefon (+48) 532 608 522