



LUMINA ENERGY
POLSKA SP. Z O.O.



Doradztwo biznesowe polegające na przeprowadzeniu badań i analizie braków w jakości świadczonych usług. Zdiagnozowanie potencjału i optymalizacja istniejących procesów w obszarach obsługi i relacji z klientami.

Numer usługi 2025/05/12/12923/2740945

📍 Daleszyce / stacjonarna

🏠 Doradztwo biznesowe

🕒 24 h

📅 25.06.2025 do 06.08.2025

11 808,00 PLN brutto
9 600,00 PLN netto
492,00 PLN brutto/h
400,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Doradztwo dla właścicieli, współwłaścicieli, kadry zarządzającej przedsiębiorstw. Osób mających realny wpływ na kształtowanie procesów jakości pracy w obszarach świadczonych usług. Osób kształtujących i realizujących politykę budowania efektywnych i długotrwałych relacji z klientami.
Data zakończenia rekrutacji	24-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług doradczych

Cel

Cel biznesowy

Budowanie przewagi konkurencyjnej poprzez poprawę jakości pracy w obszarach związanych z obsługą i relacjami z klientami. Omówienie nowych efektywnych procedur standardów pracy, możliwych do wdrożenia w ciągu trzech

miesięcy od wykonania usługi. Poprawa jakościowych wskaźników wykonania procesu do poziomu 90% realizacji standardów. Wzrost indywidualnie określonych wskaźników finansowych.

Efekt usługi

Uczestnicy po usłudze mają wiedzę i potrafią:

- 1. Trafnie definiować procesy pracy związane z obszarami obsługi i zarządzania relacjami z klientami.
- 2. Zbadać i przeprowadzić analizę ww. obszarów świadczonych usług.
- 3. Podzielić proces na etapy i monitorować ich realizację.
- 4. Określić priorytetowe wskaźniki realizacji procesów. (KPI)
- 5. Budować przewagę konkurencyjną poprzez systemowe rozwiązania w obszarach obsługi i budowania relacji.

Kryteria weryfikacji: analiza dotychczasowych działań firmy i określenie kluczowych wskaźników jakości obsługi klienta.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Raport zawierający informacje o przeprowadzonych działaniach podczas usługi doradczej wraz z opisem standardów obsługi klienta wpływających na budowanie przewag konkurencyjnych i lojalności oraz długotrwałych relacji z klientem. Informacje dotyczą zaleceń bądź wytycznych dotyczących dalszych kroków, które powinna podjąć firma. Wywiad z uczestnikiem doradztwa. Ankieta ewaluacyjna przeprowadzona przed i po usłudze.

Program

Dzięki doradztwu uczestnik będzie potrafił badać i analizować efektywność budowanych relacji z klientami w obszarach świadczonych usług. Proponowana usługa doradcza pozwoli uczestnikom na standaryzację procesu obsługi klienta , poznanie przewag konkurencyjnych i ich sposobu realizacji w relacji z klientami firmy. Uczestnicy określą wskaźniki iliościowe i jakościowe procesu oraz będą potrafili monitorować postępy i kontrolować wyniki realizacji. Zostanie określona mapa drogowa i plan wdrożenia standardów marki.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Badanie i analiza procesów obsługi i zarządzania relacjami z klientem w obszarach świadczonych usług	Adam Chyb	25-06-2025	08:00	16:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 3 Określenie wskaźników realizacji procesu i sposobów monitorowania postępów oraz kontroli wyników. Określenie mapy drogowej standaryzacji procesów obsługi i przyjęcie planu wdrożenia	Adam Chyb	02-07-2025	08:00	16:00	08:00
3 z 3 Określenie kluczowych etapów procesu standaryzacji obsługi. Określenie przewag konkurencyjnych i sposobu ich realizacji w katalogu dobrych praktyk.	Adam Chyb	06-08-2025	08:00	16:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	11 808,00 PLN
Koszt usługi netto	9 600,00 PLN
Koszt godziny brutto	492,00 PLN
Koszt godziny netto	400,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adam Chyb

Adam Chyb (52 l) - trener i auditor systemów zarządzania jakością pracy. Ekspert w dziedzinie sprzedaży usług z wieloletnim doświadczeniem w branżach spożywczej, motoryzacyjnej i transportowej. Tworzył i realizował wiele projektów rozwojowych dla czołowych marek w biznesie i administracji. Więcej na www.adamchyb.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacja multimedialna, arkusze badań i oceny. Materiały niezbędne do realizacji zajęć.

Adres

ul. Zakościele
26-021 Daleszyce
woj. świętokrzyskie

UWAGA! W wyszukiwarce BUR nie ma ulicy Świętokrzyskiej 9 w gminie Daleszyce, wskazano najbliższą sąsiednią uliczkę. Prawidłowy adres lokalizacji usługi to: 26-021 Daleszyce ul. Świętokrzyska 9

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Darmowy parking

Kontakt



Adam Chyb

E-mail adamchyb@o2.pl

Telefon (+48) 505 389 398