



AI w Obsłudze Klienta

Numer usługi 2025/06/04/181209/2793009

1 476,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

184,50 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

EUROPEAN
PROJECTS GROUP
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

2 oceny

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 22.10.2025 do 22.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do profesjonalistów i firm, które chcą efektywnie wdrażać AI w obszarze obsługi klienta:

- Konsultantów ds. obsługi klienta - osób odpowiedzialnych za kontakt z klientami, które chcą usprawnić komunikację, personalizować odpowiedzi i automatyzować rutynowe zadania.
- Osób zajmujących się customer experience - specjalistów dbających o jakość obsługi klienta, którzy chcą lepiej analizować potrzeby klientów, identyfikować wzorce zachowań i poprawiać doświadczenia użytkowników.
- Managerów obsługi klienta - którzy chcą optymalizować procesy, analizować efektywność działań i wdrażać AI do organizacji pracy swoich zespołów.
- Przedsiębiorców, którzy chcą zautomatyzować obsługę klienta i zoptymalizować komunikację.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

20-10-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

8

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nauczenie uczestników, jak efektywnie wykorzystywać sztuczną inteligencję w codziennej pracy w obszarze obsługi klienta. Szkolenie koncentruje się na automatyzacji rutynowych zadań, personalizacji komunikacji oraz identyfikacji nowych szans sprzedażowych, co przekłada się na oszczędność czasu i wzrost skuteczności działań. Dzięki praktycznym ćwiczeniom uczestnicy od razu wdrożą poznane rozwiązania, zwiększając efektywność swoich działań.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętność wykorzystywania AI w codziennej pracy w obszarze obsługi klienta.	Potrafi automatyzować rutynowe zadania, identyfikować nowe szanse sprzedażowe oraz personalizować komunikację.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Wprowadzenie i kontekst

- Wpływ AI na obsługę klienta
- Trendy w wykorzystaniu AI w obsłudze klienta

- Nowe możliwości usprawnienia pracy konsultanta
- Transformacja roli pracownika obsługi klienta
- Jak AI pozwala oszczędzić 10 godzin tygodniowo na zadaniach administracyjnych
- Bezpieczne wykorzystanie AI w komunikacji z klientami

Usprawnienie codziennej komunikacji

- Podstawy pracy z szablonami odpowiedzi
- Personalizacja szablonów do różnych sytuacji
- Przekształcanie notatek w profesjonalne odpowiedzi
- Praktyka: Uczestnicy uczą się wykorzystywać istniejące szablony z AI do personalizacji odpowiedzi w różnych kontekstach

Efektywna komunikacja z klientem

- Dostosowywanie tonu i stylu komunikacji
- Rozbijanie trudnych sytuacji na mniejsze kroki
- Praktyka: Uczestnicy przekształcają trudne sytuacje w pozytywne doświadczenia klienta

Organizacja pracy

- Usprawnienie własnego workflow
- Analiza typowych scenariuszy
- Wykorzystanie AI do wyodrębnienia powtarzalnych elementów
- Identyfikacja kluczowych momentów w procesie obsługi
- Rozpoznawanie schematów w zachowaniach klientów
- Metody wykrywania obszarów do optymalizacji
- Analiza czasochłonnych elementów obsługi
- Identyfikacja często powtarzanych czynności
- Szukanie "wąskich gardeł" w procesie obsługi
- Praktyka: Uczestnicy wykorzystują AI do analizy historycznych interakcji z klientami w celu identyfikacji najlepszych praktyk

Optymalizacja i rozbudowa bazy wiedzy z wykorzystaniem AI

- Analiza najczęstszych zapytań
- Przekształcanie odpowiedzi w materiały edukacyjne

Aktualizacja materiałów

- Identyfikacja przestarzałych treści
- Odświeżanie istniejących materiałów

Warsztat - analiza potrzeb klientów

- Podstawy analizy feedbacku
- Zbieranie i kategoryzacja informacji zwrotnej
- Identyfikacja powtarzających się wzorców

Od problemu do sprzedaży - wykorzystanie AI w identyfikacji szans sprzedażowych

- Automatyczne wykrywanie potencjału sprzedażowego w zgłoszeniach klientów
- Wykorzystanie AI do wsparcia cross-sellingu
- Integracja z działem sprzedaży
- Skuteczne przekazywanie leadów
- Tworzenie notatek dla handlowców

Plan rozwoju

- Tworzenie osobistego planu rozwoju
- Ustalenie mierzalnych celów
- Określenie obszarów do dalszego rozwoju

Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Wprowadzenie i kontekst	-	22-10-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 10 Usprawnienie codziennej komunikacji	-	22-10-2025	09:00	09:30	00:30
3 z 10 Efektywna komunikacja z klientem	-	22-10-2025	09:30	10:00	00:30
4 z 10 Organizacja pracy	-	22-10-2025	10:00	11:00	01:00
5 z 10 Optymalizacja i rozbudowa bazy wiedzy z wykorzystaniem AI	-	22-10-2025	11:00	11:30	00:30
6 z 10 Aktualizacja materiałów	-	22-10-2025	11:30	12:30	01:00
7 z 10 Warsztat - analiza potrzeb klientów	-	22-10-2025	12:30	13:30	01:00
8 z 10 Od problemu do sprzedaży - wykorzystanie AI w identyfikacji szans sprzedażowych	-	22-10-2025	13:30	15:00	01:30
9 z 10 Plan rozwoju	-	22-10-2025	15:00	15:40	00:40
10 z 10 Walidacja	-	22-10-2025	15:40	16:00	00:20

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 476,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzymuje na wskazany adres mailowy materiały pomocnicze:

- Komplet materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej
- Firmową bazę promptów oraz instrukcje korzystania z narzędzi
- Poradnik dobrych praktyk korzystania z AI i bezpieczeństwa
- Poradnik włączania AI do zespołu i organizacji

Warunki uczestnictwa

Dobra znajomość Internetu i obsługi komputera

Informacje dodatkowe

Przerwy na życzenie uczestników (5-10 minut), nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Uczestnicy przyjmują do wiadomości, że usługa może być poddana monitoringowi z ramienia Operatora lub BUR i wyrażają na to zgodę.

Warunkiem ukończenia szkolenia (a zarazem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu) jest frekwencja na poziomie minimum 80%, oraz podejście do walidacji.

Szkolenie prowadzone przez platformę Microsoft Teams.

Warunki techniczne

Komputer z dostępem do Internetu i łączem o prędkości co najmniej 1,5 MB/s.

Kontakt



Aleksandra Jarawka

E-mail bur@europg.pl

Telefon (+48) 587 321 928