



Społeczna
Akademia Nauk z
siedzibą w Łodzi

★★★★★ 4,6 / 5

21 ocen

Efektywna obsługa Klienta w dobie AI - jak pozyskać, utrzymać i rozliczyć klientów w XXI w. - studia podyplomowe

Numer usługi 2025/06/27/14038/2842777

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

🎓 Studia podyplomowe

🕒 168 h

📅 25.10.2025 do 30.06.2026

6 000,00 PLN brutto

6 000,00 PLN netto

35,71 PLN brutto/h

35,71 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Edukacja

Grupa docelowa usługi

Studia podyplomowe z zakresu Efektywnej obsługi Klienta w dobie AI - jak pozyskać, utrzymać i rozliczyć klientów w XXI w. są skierowane do osób, które chcą zdobyć specjalistyczną wiedzę na temat nowoczesnych i optymalnych metod obsługi klienta w procesach sprzedaży, obsługi posprzedażowej, utrzymania i windykacji, m.in.:

- Menadżerowie i właściciele firm- osoby, które prowadzą lub planują założyć biznesy związane z usługami i sprzedażą detaliczną i hurtową;
- Osoby rozważające otwarcie firmy;
- Osoby odpowiadające za obsługę klienta;
- Właściciele JDG, zarządy i managerowie firm z sektora SOHO i SME;
- Managerowie działów obsługi klienta, sprzedaży i windykacji;
- Managerowie nowych rynków- OZE;
- Kadra zarządzająca administracji publicznej odpowiedzialna za kontakt z obywatelami;
- Pracownicy działów obsługi klienta i call center;
- Pracownicy i managerowie placówek medycznych odpowiedzialnych za obsługę pacjentów.

Minimalna liczba uczestników

15

Maksymalna liczba uczestników

40

Data zakończenia rekrutacji

20-10-2025

Forma prowadzenia usługi

mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

Liczba godzin usługi

168

Zakres uprawnień studia podyplomowe.

Cel

Cel edukacyjny

Celem studiów podyplomowych Efektywna obsługa Klienta w dobie AI - jak pozyskać, utrzymać i rozliczyć klientów w XXI w. jest wykształcenie wysoko wykwalifikowanych menedżerów, którzy będą w stanie skutecznie budować działy obsługi klienta. Absolwenci będą wyposażeni w umiejętności potrzebne do skutecznego pozyskiwania i obsługiwania klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
posiadać wiedzę z zakresu procesów obsługi klienta, budowy działów obsługi klienta przy użyciu nowoczesnych i optymalnych rozwiązań	Warunki zaliczenia • Obecność na zajęciach • Zaliczenie testu wiedzy/Zaplanowanie i zrealizowanie projektu na wybrany temat, który może dotyczyć efektywności obsługi klienta/Prezentacja wyników badań i rozwiązań dotyczących obsługi klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
		Prezentacja
rozumieć znaczenie zadowolenie obsługi klienta na każdym etapie kontaktu z firmą/instytucją	Warunki zaliczenia • Obecność na zajęciach • Zaliczenie testu wiedzy/Zaplanowanie i zrealizowanie projektu na wybrany temat, który może dotyczyć efektywności obsługi klienta/Prezentacja wyników badań i rozwiązań dotyczących obsługi klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
		Prezentacja
umieć projektować własne działy i kanały obsługi klienta	Warunki zaliczenia • Obecność na zajęciach • Zaliczenie testu wiedzy/Zaplanowanie i zrealizowanie projektu na wybrany temat, który może dotyczyć efektywności obsługi klienta/Prezentacja wyników badań i rozwiązań dotyczących obsługi klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
		Prezentacja
znać zasady prawne i technologiczne użytkowania narzędzi służących do obsługi klienta w procesie sprzedaży, rozliczenia i windykacji	Warunki zaliczenia • Obecność na zajęciach • Zaliczenie testu wiedzy/Zaplanowanie i zrealizowanie projektu na wybrany temat, który może dotyczyć efektywności obsługi klienta/Prezentacja wyników badań i rozwiązań dotyczących obsługi klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
		Prezentacja

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
znać technologie oraz innowacyjne rozwiązania pisemne, e-commerce, telekomunikacyjne, w tym AI	Warunki zaliczenia • Obecność na zajęciach • Zaliczenie testu wiedzy/Zaplanowanie i zrealizowanie projektu na wybrany temat, który może dotyczyć efektywności obsługi klienta/Prezentacja wyników badań i rozwiązań dotyczących obsługi klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych Test teoretyczny Prezentacja
mieć umiejętności w zakresie radzenia sobie z wyzwaniami zmieniającego się rynku sprzedażowego i usługowego	Warunki zaliczenia • Obecność na zajęciach • Zaliczenie testu wiedzy/Zaplanowanie i zrealizowanie projektu na wybrany temat, który może dotyczyć efektywności obsługi klienta/Prezentacja wyników badań i rozwiązań dotyczących obsługi klienta	Obserwacja w warunkach rzeczywistych Test teoretyczny Prezentacja

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

1. Wprowadzenie do obsługi klienta: definicje, historia, cele i działania, miejsce w strukturze organizacyjnej firmy/organizacji, kanały obsługi klienta, narzędzia.
2. Struktura procesu obsługi klienta.
3. Dokumentacja procesu.
4. Narzędzia.
5. Klient a firma. Filozofia podejścia do systemów obsługi klienta: pozyskiwać czy utrzymywać, techniki utrzymania up-sell corss-sell, efektywne zarządzanie portfelem.
6. Praca projektowa.
7. AI i automatyzacja.

- 8. Sztuka Storytellingu: czym jest dobra narracja, narzędzia, jak wykorzystywać storytellingu w marketingu, tradycyjna sztuka opowiadania historii.
- 9. Czynniki ludzkie w obsłudze klienta: rekrutacja, szkolenie, fluktuacja.
- 10. Etapy obsługi klienta front i back office: reklama, sprzedaż, obsługa posprzedażowa, rozliczenie, windykacja.
- 11. Narzędzia i oprogramowanie w służbie obsługi: CRM, telekomunikacja, e-commerce.
- 12. Przyszłość obsługi klienta: problemy i wyzwania, trendy.

Uczelnia zastrzega sobie prawo do zmian w programie oraz harmonogramie usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
Brak wyników.						

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	35,71 PLN
Koszt osobogodziny netto	35,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2

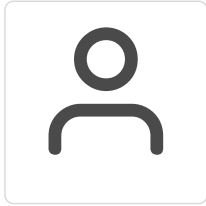


1 z 2

dr Anna Jadachowska- Dziębor

Absolwentka Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz Uniwersytetu Warszawskiego. W roku 2022 uzyskała tytuł Executive Master of Business Administration. Trener umiejętności interpersonalnych oraz specjalista ds. komunikacji i PR. Przez 12 lat pracowała w jednostkach samorządu terytorialnego, gdzie zajmowała się zarządzaniem komunikacją wewnętrzną i zewnętrzną, budowaniem strategii komunikacyjnej w nowych mediach, tworzeniem programów CSR, budowaniem marki instytucji oraz jej wizerunku. W latach 2023-2024 ekspertka w Państwowej Agencji Informacji i Handlu odpowiedzialna za komunikację w regionalnych biurach. Od kilkunastu

lat nauczyciel akademicki m. in. w Społecznej Akademii Nauk. Interesuje się procesem lifelong learning, kompetencjami przyszłości, zarządzaniem talentami oraz narzędziami AI wspomagającymi proces uczenia się.



2 z 2

Joanna Dzik

Trenerka i ekspertka ds. obsługi klienta, marketingu oraz dostępności cyfrowej. Od 2014 roku prowadzi własną firmę, specjalizującą się w nowoczesnych technikach sprzedaży, tworzeniu treści marketingowych oraz projektowaniu usług zgodnych ze standardami WCAG. Posiada bogate doświadczenie w tworzeniu i wdrażaniu strategii biznesowych, w tym standardów obsługi klienta. Prowadzi Stowarzyszenie Przedsiębiorcze Radomianki, które wspiera kobiety w rozwoju zawodowym i przedsiębiorczości. Jest współautorką projektów InnoVillage w Mołdawii i Gruzji, wspierających rozwój lokalnych biznesów turystycznych. Pasjonuje się nowymi technologiami i wdraża innowacyjne rozwiązania w obszarze obsługi klienta, CRM i automatyzacji. Łączy praktyczne podejście z empatią i znajomością narzędzi cyfrowych, tworząc nowoczesne i skuteczne standardy komunikacji z klientem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy studiów podyplomowych otrzymują dodatkowe materiały na zajęciach oraz po, które są zamieszczane na platformie MS Teams.

Podczas zjazdu każdy uczestnik otrzymuje komplet materiałów dydaktycznych na platformie MS Teams. Materiały te przygotowują wykładowcy, dostosowując je do specyfiki prowadzonego tematu.

Uczestnicy studiów pracują na platformie MS Teams, to platforma komunikacyjna SAN, stworzona w celu ograniczenia formalności oraz ułatwienia przepływu informacji między uczestnikami a uczelnią. Za jej pomocą przez całą dobę i z każdego miejsca na świecie uczestnicy mają dostęp do: harmonogramu zajęć, materiałów dydaktycznych, informacji dotyczących zmian w planach zajęć, ogłoszeń i aktualności.

Warunki uczestnictwa

Rekrutacji na studia podyplomowe Efektywna obsługa Klienta w dobie AI - jak pozyskać, utrzymać i rozliczyć klientów w XXI w. dokonuje się poprzez założenie konta w systemie rekrutacyjnym na stronie

www.e-rekrutacja.san.edu.pl.

Po założeniu i zalogowaniu się do swojego konta kandydata należy:

- uzupełnić swoje dane,
- wybrać kierunek studiów podyplomowych,
- dodać zdjęcie w formacie dowodowym- 35 mm x 45 mm (szerokość x wysokość),
- uiścić opłatę wpisową w wysokości 100 zł,
- dodać dokumenty i podpisać umowę.

W terminie 7 dni od daty rekrutacji należy dostarczyć oryginały wymaganych dokumentów do Biura Rekrutacji w Łodzi lub Warszawie.

Warunki techniczne

Zajęcia odbywają się przez aplikację Microsoft TEAMS.

WYMAGANIA SPRZĘTOWE DLA ZESPOŁÓW NA KOMPUTERZE Z SYSTEMEM WINDOWS

Wymagania dotyczące komponentów

Komputer i procesor Minimum 1,1 GHz lub szybszy, 2 rdzenie Uwaga: w przypadku procesorów Intel należy wziąć pod uwagę maksymalną prędkość osiągniętą przy użyciu technologii Intel Turbo Boost (maksymalna częstotliwość Turbo)

Pamięć 4,0 GB RAM (zespoły wymagają dedykowanych 4 GB pamięci RAM ponad wszelkie inne wymagania systemowe)

Dysk twardy 3,0 GB dostępnego miejsca na dysku

Wyświetl rozdzielczość ekranu 1024 x 768

Sprzęt graficzny System operacyjny Windows: Przyspieszenie sprzętowe grafiki wymaga DirectX 9 lub nowszego, z WDDM 2.0 lub nowszym dla Windows 10 (lub WDDM 1.3 lub nowszym dla Windows 10 Fall Creators Update)

System operacyjny Windows 10 (z wyłączeniem Windows 10 LTSC), Windows 10 na ARM, Windows 8.1, Windows Server 2019, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2. Uwaga: zalecamy korzystanie z najnowszej wersji systemu Windows i dostępnych poprawek zabezpieczeń.

Wersja .NET Wymaga środowiska CLR .NET 4.5 lub nowszego

Wideo Kamera wideo USB 2.0

Urządzenia Standardowa kamera laptopa, mikrofon i głośniki

Rozmowy wideo i spotkania Wymaga procesora 2-rdzeniowego. Aby uzyskać wyższą rozdzielczość wideo/współdzielenia ekranu i liczbę klatek na sekundę, zalecany jest procesor 4-rdzeniowy lub lepszy.

Efekty wideo w tle wymagają systemu Windows 10 lub procesora z zestawem instrukcji AVX2.

Zobacz Zalecenia dotyczące dekodera sprzętowego i sterownika koodera, aby uzyskać listę nieobsługiwanych dekodów i koderów.

Dołączanie do spotkania przy użyciu wykrywania bliskości w Microsoft Teams Room wymaga Bluetooth LE, który wymaga włączenia Bluetooth na urządzeniu klienckim, a w przypadku klientów Windows wymaga również 64-bitowego klienta Teams. Ta funkcja nie jest dostępna w 32-bitowych klientach usługi Teams.

Wydarzenia Teams na żywo Jeśli tworzysz wydarzenie Teams na żywo, zalecamy użycie komputera z procesorem Core i5 Kaby Lake, 4,0 GB pamięci RAM (lub nowszej) i koderem sprzętowym. Zobacz Zalecenia dotyczące dekodera sprzętowego i sterownika koodera, aby uzyskać listę nieobsługiwanych dekodów i koderów.

Wymagania dla aplikacji Teams na urządzeniach mobilnych

Z usługi Teams możesz korzystać na tych platformach mobilnych:

Android: kompatybilny z telefonami i tabletami z Androidem.

Wsparcie jest ograniczone do czterech ostatnich głównych wersji Androida. Na przykład po wydaniu nowej, głównej wersji systemu Android wymaganiem systemu Android jest nowa wersja i trzy najnowsze wersje, które ją poprzedzają.

iOS: kompatybilny z iPhone, iPadem i iPodem touch.

Wsparcie jest ograniczone do dwóch najnowszych głównych wersji systemu iOS. Na przykład po wydaniu nowej, głównej wersji systemu iOS wymaganiem systemu iOS jest nowa wersja i najnowsze wersje, które ją poprzedzały. Opcjonalny efekt wideo Rozmyj moje tło w systemie iOS wymaga systemu operacyjnego iOS 12 lub nowszego, zgodnego z następującymi urządzeniami: iPhone 7 lub nowszy, iPad 2018 (6. generacji) lub nowszy oraz iPod touch 2019 (7. generacji).

WYMAGANIA SPRZĘTOWE DLA ZESPOŁÓW NA MAC

Wymagania dotyczące komponentów Komputer i procesor Procesor Intel Core Duo

Pamięć 4,0 GB RAM (zespoły wymagają dedykowanych 4 GB pamięci RAM ponad wszelkie inne wymagania systemowe)

Dysk twardy 1,5 GB wolnego miejsca na dysku

Wyświetlacz o rozdzielczości 1280 x 800 lub wyższej

System operacyjny Jedna z trzech najnowszych wersji systemu macOS.

Kamera internetowa kompatybilna z wideo

Mikrofon i głośniki zgodne z funkcją Voice, zestaw słuchawkowy z mikrofonem lub równoważne urządzenie

Rozmowy wideo i spotkania Wymaga procesora 2-rdzeniowego. Aby uzyskać wyższą rozdzielczość wideo/współdzielenia ekranu i liczbę klatek na sekundę, zalecany jest procesor 4-rdzeniowy lub lepszy.

Dołączanie do spotkania przy użyciu wykrywania zbliżenia w pokoju Microsoft Teams nie jest dostępne w systemie macOS.

Adres

ul. Jana Kilińskiego 98

90-011 Łódź

woj. łódzkie

Kontakt



mgr Mirosław Olszewski

E-mail molszewski@san.edu.pl

Telefon (+48) 447 884 622