



Zrównoważony Rozwój w Obsłudze Klienta - szkolenie

Numer usługi 2025/07/29/17254/2910221

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

277,78 PLN brutto/h

277,78 PLN netto/h

Przemysław
Łaszczyk
Przedsiębiorstwo
Handlowo
Usługowo
Szkoleniowe ATUT

★★★★★ 4,8 / 5

101 ocen

📍 Dąbrowa Górnicza / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 28.08.2025 do 29.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie na temat Zrównoważonego Rozwoju w Obsłudze Klienta ma na celu dostarczenie uczestnikom wiedzy i umiejętności, które pozwolą na efektywne wprowadzenie zasad zrównoważonego rozwoju w codzienną pracę z klientami.

Kierowane jest do mieszkańców Śląska: dorosłych osób, które chcą rozwijać swoje umiejętności lub zdobyć nowe umiejętności w dziedzinie zielonych umiejętności, osób pracujących, poszukujących pracy, bezrobotnych chcących podnieść świadomość ekologiczną, tj. osób zajmujące się bezpośrednią interakcją z klientami, które mogą wdrażać zasady zrównoważonego rozwoju w codziennej pracy, osób odpowiedzialnych za zarządzanie zespołami obsługi klienta, które chcą wprowadzać zrównoważone praktyki w strategii firmy, osób, które mogą wzmacniać wizerunek firmy jako odpowiedzialnej społecznie poprzez zrównoważoną obsługę klienta oraz wszystkich pracowników, którzy chcą poszerzyć swoją wiedzę na temat zrównoważonego rozwoju w kontekście obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

27-08-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

18

Cel

Cel edukacyjny

Przygotowanie do stosowania zasad zrównoważonego rozwoju w obsłudze klienta poprzez budowanie strategii odpowiedzialnej społecznie obsługi klienta, edukowanie klientów w zakresie ekologicznych wyborów i wdrażanie praktyk zgodnych z ideą CSR. Zdobycie umiejętności w zakresie eko-komunikacji, budowania pozytywnego wizerunku firmy i praktycznego zastosowania zrównoważonych praktyk w codziennej pracy z klientem. Efekty uczenia się zostaną ocenione poprzez test teoretyczny oraz analizę przypadków

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje ekologiczne standardy w obsłudze klienta	sprawdza zgodność stosowanych standardów i certyfikatów związanych ze zrównoważoną obsługą klienta	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
	przedstawia rozwiązania w przestrzeni obsługi klienta minimalizując ślad węglowy? wskazuje firmy, które wdrożyły ekologiczne standardy w obsłudze klienta	Prezentacja
		Test teoretyczny Obserwacja w warunkach symulowanych
Analizuje wpływ technik obsługi klienta zmniejszające ślad węglowy	wdraża ekologiczne rozwiązania w procesie obsługi klienta.	Analiza dowodów i deklaracji
	wdraża E-faktury zamiast papierowych – wdraża ekologiczne opakowania	Analiza dowodów i deklaracji
	analizuje sposoby rekomendacji klientom produktów i usług z opakowaniami biodegradowalnymi lub wielorazowego użytku?	Obserwacja w warunkach symulowanych
	analizuje opcję „Green Delivery” w trosce o środowisko na przykładach firm kurierskich	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wdraża narzędzia IT wspierające ekologiczne podejście do obsługi klienta	analizuje aplikacje i platformy, które pomagają firmom i klientom działać bardziej ekologicznie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	analizuje przypadki praktycznego-wdrożenia systemu chatbotów AI	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Analiza dowodów i deklaracji
Wdraża elementy psychologii proekologicznej w obsłudze klienta	stosuje metody zachęcania klientów do ekologicznych wyborów	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	formułuje przykładowe techniki nudgingu w procesach zakupowych.	Analiza dowodów i deklaracji
Przygotowuje symulacje rozmów związane zieloną obsługą klienta	monitoruje proces symulacji rozmów z klientami	Obserwacja w warunkach symulowanych
	analizuje dobre i złe praktyki w trakcie rozmów z klientami	Test teoretyczny
	opracowuje własne strategie zrównoważonej obsługi klienta w swojej firmie.	Prezentacja
Analizuje przykładową strategię eko-komunikacji dostosowaną do różnych grup klientów	formułuje sposoby angażowania klientów w działania proekologiczne społeczne i ekonomiczne zrównoważonego rozwoju	Obserwacja w warunkach symulowanych
	analizuje znaczenie transparentności i uczciwości w komunikacji z klientami	Test teoretyczny
Przygotowuje systemy motywacyjne do celem zaangażowania zespołu w proekologiczną obsługę klienta	analizuje sposoby motywacji zespołu do wdrażania zielonych praktyk.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	analizuje wpływ kultury organizacyjnej sprzyjającej zrównoważonemu rozwojowi	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/

sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	Przemysław Łaszczyk Przedsiębiorstwo Handlowo Usługowo Szkoleniowe "ATUT"
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Tak
Nazwa Podmiotu certyfikującego	SCIENCE SZKOLENIA I DORADZTWO Grzegorz Kawa
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

1. Ekologiczne standardy w obsłudze klienta – 1 godzina zajęć teoretycznych, – 1 godzina zajęć praktycznych

- Definicja zrównoważonego rozwoju
- Standardy i certyfikaty związane ze zrównoważoną obsługą klienta.
 - ISO 14001 – jak wprowadzenie systemu zarządzania środowiskowego może wpływać na obsługę klienta?
 - ISO 26000 – społeczna odpowiedzialność biznesu a etyczna obsługa klienta.
 - Zielone punkty kontaktu z klientem – jakie rozwiązania w przestrzeni obsługi klienta minimalizują ślad węglowy?
 - polityka paperless oraz neutralności klimatycznej w interakcji z klientami na przykładzie firm, które wdrożyły ekologiczne procedury w obsłudze klienta - analiza case study

1. Techniki obsługi klienta zmniejszające ślad węglowy – 1 godzina zajęć teoretycznych

- Elementy świadomego wyboru ekologicznych rozwiązań w procesie obsługi klienta.
 - E-faktury zamiast papierowych
 - Ekologiczne opakowania – jak rekomendować klientom produkty i usługi z opakowaniami biodegradowalnymi lub wielorazowego użytku?
 - Doradztwo w zakresie zrównoważonej konsumpcji – jak świadomie prowadzić rozmowę sprzedażową, promując produkty energooszczędne i mniej szkodliwe dla środowiska?
- Opcja „Green Delivery” w trosce o środowisko na przykładach firm kurierskich- analiza case study

1. Narzędzia IT wspierające ekologiczne podejście do obsługi klienta – 1 godzina zajęć teoretycznych, – 1 godzina zajęć praktycznych

- Przegląd aplikacji i platform, które pomagają firmom i klientom działać bardziej ekologicznie.
 - Platformy obsługi klienta z minimalnym zużyciem energii – np. Zendesk, Freshdesk, optymalizujące interakcje.
 - AI w obsłudze klienta – chatboty redukujące liczbę koniecznych interakcji i papierowych dokumentów.
 - E-platformy dla klientów –narzędzia do samoobsługi online, ograniczające potrzebę osobistych wizyt w placówkach.
- Analiza przypadku praktycznego- przykład wdrożenia systemu chatbotów AI w sieci IKEA, które pozwoliło na zmniejszenie ilości papierowej dokumentacji i zoptymalizowanie procesów obsługi klienta.

1. Elementy psychologii proekologicznej w obsłudze klienta – 1 godzina zajęć teoretycznych, – 1 godzina zajęć praktycznych

- Psychologiczne aspekty zachęcania klientów do ekologicznych wyborów.
 - Efekt społecznej presji – jak komunikować ekologiczne wybory jako „nową normę” wśród klientów?
 - Techniki nudgingu – np. umieszczanie „zielonych” opcji jako domyślnych w procesach zakupowych.
 - Zrównoważony storytelling w marketingu – jak komunikować wartości proekologiczne aby unikać greenwashingu?

- Przykłady działań i sposoby ich wdrożenia na przykładzie marki Patagonia, która prowadzi transparentną komunikację z klientami na temat wpływu ich zakupów na środowisko - analiza case study:

1. Praktyczne ćwiczenia i certyfikacja umiejętności zielonej obsługi klienta – 2 godziny zajęć praktycznych

- Symulacje rozmów z klientami – jak przekonywać klientów do bardziej ekologicznych wyborów?
- Case study firm z różnych sektorów – analiza dobrych i złych praktyk.
- Indywidualne plany wdrożeniowe – uczestnicy opracowują własne strategie zrównoważonej obsługi klienta w swoich firmach.
- Ćwiczenia praktyczne: przygotowanie planu ekologicznej transformacji obsługi klienta w swojej organizacji

2. Budowanie Relacji z Klientami – 1 godzina zajęć teoretycznych

- Jak angażować klientów w działania proekologiczne
- Tworzenie programów lojalnościowych opartych na zasadach zrównoważonego rozwoju
- Znaczenie transparentności i uczciwości w komunikacji z klientami

3. Motywacja i Zaangażowanie Zespołu – 1 godzina zajęć teoretycznych

- Jak motywować zespół do wdrażania zielonych praktyk.
- Kreowanie kultury organizacyjnej sprzyjającej zrównoważonemu rozwojowi.

4. Opracowanie własnych strategii zrównoważonej obsługi klienta w swoich firmach- 7 godz. praktycznych

Zajęcia praktyczne realizowane są w grupach maksymalnie 15-osobowych. Podczas ćwiczeń praktycznych uczestnicy pracują w parach, odgrywając role klienta i konsultanta. Każdy uczestnik ma dostęp do materiałów dydaktycznych i narzędzi wspierających wdrażanie zasad zrównoważonego rozwoju w obsłudze klienta.

Postępy uczestników monitorowane są poprzez ankiety ewaluacyjne, testy wiedzy po każdej części teoretycznej oraz analizę symulacji rozmów w ramach ćwiczeń praktycznych

Zapewniamy rozdzielność między walidacją a prowadzeniem szkolenia. Walidator jest zatrudniony w firmie przeprowadzającej usługę (istnieje rozdzielność między walidacją a szkoleniem) i oddelegowany w ramach czasu pracy do przeprowadzenia walidacji, - koszt walidacji wynosi 0,00 zł

Walidacja przeprowadzona zostanie w ostatnim dniu szkolenia tj. 29 sierpnia 2025 w godzinach 17:00-17:30

Egzamin certyfikujący:

egzamin przeprowadzony będzie w formie testu wielokrotnego wyboru w ostatnim dniu szkolenia tj. 29 sierpnia 2025 w godzinach 17:30-18:30

Przerwy w usłudze wliczane są w czas usługi rozwojowej. - godzina zegarowa to godzina dydaktyczna 45 min. i 15 min. przerwy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Ekologiczne standardy w obsłudze klienta .Techniki obsługi klienta					
zmniejszające ślad węglowy . Narzędzia IT wspierające ekologiczne podejście do obsługi klienta	Anna Ciołczyk	28-08-2025	08:00	13:00	05:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 6 Elementy psychologii proekologicznej w obsłudze klienta	Anna Ciołczyk	28-08-2025	13:00	15:00	02:00
3 z 6 Praktyczne ćwiczenia i certyfikacja umiejętności zielonej obsługi	Anna Ciołczyk	28-08-2025	15:00	17:00	02:00
4 z 6 Budowanie Relacji z Klientami. Motywacja i Zaangażowanie Zespołu	Anna Ciołczyk	29-08-2025	08:00	10:00	02:00
5 z 6 Opracowanie własnych strategii zrównoważonej obsługi klienta w swoich firmach	Anna Ciołczyk	29-08-2025	10:00	17:00	07:00
6 z 6 Walidacja	-	29-08-2025	17:00	17:30	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	277,78 PLN
Koszt osobogodziny netto	277,78 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN

W tym koszt certyfikowania brutto

25,00 PLN

W tym koszt certyfikowania netto

25,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Ciołczyk

Trener z doświadczeniem i umiejętnościami, które pomogą w efektywnym pogłębianiu wiedzy oraz wspieraniu uczestników w rozwijaniu ich kompetencji. Posiada umiejętność skutecznej komunikacji i rozwiązywania problemów, umiejętność przygotowania i prowadzenia szkoleń, w tym umiejętność angażowania uczestników. Potrafi efektywnie przekazać wiedzę uczestnikom oraz zainspirować ich do wprowadzenia zrównoważonych praktyk w codziennej pracy. Posiada wiedzę na temat zrównoważonego rozwoju, w tym jego zasad, praktyk i korzyści, a także bieżących trendów w obsłudze klienta. Posiada umiejętność angażowania uczestników, prowadzenia dyskusji oraz zachęcania do wymiany doświadczeń i pomysłów, umiejętność analizy przypadków oraz sytuacji związanych z obsługą klienta i identyfikowanie możliwości zrównoważonego rozwoju. Potrafi efektywnie planować i organizować szkolenia, aby zrealizować wszystkie zaplanowane tematy w wyznaczonym czasie. Posiada umiejętność motywowania uczestników do wprowadzania zmian oraz inspirowanie ich do myślenia o zrównoważonym rozwoju jako o kluczowym elemencie obsługi klienta. Posiada wykształcenie wyższe – w zakresie administracji, studia podyplomowe na kierunku: Zintegrowany system zarządzania bezpieczeństwem w transporcie kolejowym, zarządzanie zasobami ludzkimi. Posiada doświadczenie oraz kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe przygotowane przez wykładowcę w formie skryptu. Materiały zostały opracowane z uwzględnieniem aktualnych wytycznych, praktyk oraz wymagań związanych z tematyką szkolenia

Zakres tematyczny szkolenia wynika z Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Śląskiego 2030 oraz Programu Rozwoju Technologii Województwa Śląskiego na lata 2019-2030

Warunki uczestnictwa

- ukończone 18 lat, predyspozycje zawodowe

Informacje dodatkowe

w koszt kursu wliczony jest koszt walidacji i egzaminu.

Godzina zegarowa to godzina dydaktyczna 45 min. i 15 min. przerwy.

Zajęcia dydaktyczne przeprowadzane są w odpowiednio wyposażonej sali dydaktycznej: ekran, projektor, komputer przenośny w celu prowadzenia prezentacji. Szkolenie realizujemy na podstawie przepisów o zrównoważonym rozwoju i Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Śląskiego 2030 oraz Programu Rozwoju Technologii Województwa Śląskiego na lata 2019-2030.

Dane kontaktowe znajdują się : www.phus-atut.pl

Cena usługi wynika z zastosowania unikalnych metod dydaktycznych - w szkoleniu zastosowano różnorodne metody dydaktyczne, które pomogą uczestnikom w przyswojeniu wiedzy oraz umiejętności związanych z ekologicznymi aspektami.

Wykorzystanie unikalnych metod dydaktycznych pozwoli na aktywne zaangażowanie uczestników oraz ułatwi przyswajanie wiedzy w sposób praktyczny i zrównoważony.

Adres

ul. Aleja Józefa Piłsudskiego 92

41-303 Dąbrowa Górnicza

woj. śląskie

Szkolenie odbędzie w salach dydaktycznych na terenie ArcelorMittal Huty Katowice w Dąbrowie Górniczej ul. Aleja Józefa Piłsudskiego 92, 41-303 Dąbrowa Górnicza

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- brak

Kontakt



Teresa Mazur

E-mail szkolenia@phus-atut.pl

Telefon (+48) 785 110 154