



BMP spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
★★★★★ 4,9 / 5
4 719 ocen

Szkolenie: Ekologiczna obsługa floty i klienta - jak wprowadzać prośrodowiskowe standardy w kontaktach z klientami i partnerami

Numer usługi 2025/08/07/37082/2927550

📍 Darłowo / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 11 h

📅 20.02.2026 do 20.02.2026

4 455,00 PLN brutto

4 455,00 PLN netto

405,00 PLN brutto/h

405,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Ekologia i rolnictwo / Ochrona środowiska

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do właścicieli mikro, małych i średnich przedsiębiorstw oraz pracowników firm z różnych branż, którzy odpowiadają za organizację i funkcjonowanie floty pojazdów oraz kontakt z klientami i partnerami biznesowymi. Uczestnikami mogą być osoby pełniące funkcje zarządcze, elektromonterzy, elektrycy, technicy instalacji elektrycznych, osoby wykonujące prace związane z montażem, konserwacją, naprawą, modernizacją i serwisowaniem instalacji elektrycznych, pracownicy działów utrzymania ruchu, serwisu technicznego, działów elektroenergetycznych, osoby mające bezpośredni wpływ na dobór rozwiązań technicznych oraz kontakt z klientem w zakresie instalacji i modernizacji systemów elektrycznych lub koordynacją współpracy z kontrahentami. Szkolenie przeznaczone dla tych, którzy chcą wdrażać praktyczne, prośrodowiskowe rozwiązania w codziennej pracy, usprawniać działania związane z obsługą floty i klientów oraz budować odpowiedzialny wizerunek firmy w relacjach zewnętrznych.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

19-02-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

11

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wdrażania prośrodowiskowych standardów w zakresie zarządzania flotą oraz obsługi klienta i partnerów biznesowych. Uczestnicy poznają rozwiązania wspierające ograniczenie negatywnego wpływu codziennych działań operacyjnych na środowisko oraz sposoby ich skutecznego stosowania w kontaktach zewnętrznych. Szkolenie łączy wiedzę teoretyczną z praktycznymi przykładami i narzędziami możliwymi do zastosowania w realiach funkcjonowania MMŚP.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje główne obszary działalności operacyjnej firmy, w których możliwe jest wprowadzenie prośrodowiskowych rozwiązań	- Rozróżnia procesy związane z obsługą floty i klienta, w których możliwa jest poprawa z korzyścią dla środowiska	Test teoretyczny
	Definiuje działania generujące nadmierne zużycie zasobów w codziennej pracy	Test teoretyczny
	- Opisuje rozwiązania ograniczające zużycie energii, paliw i materiałów w kontaktach z klientami i w logistyce	Test teoretyczny
	- Przedstawia narzędzia wspierające ekologiczne podejście do organizacji transportu i relacji z kontrahentami	Test teoretyczny
Charakteryzuje dobre praktyki ekologiczne w obsłudze klienta i zarządzaniu flotą	- Identyfikuje elementy działalności operacyjnej wymagające zmiany z perspektywy ochrony środowiska	Test teoretyczny
	- Porównuje aktualne praktyki z modelowymi rozwiązaniami stosowanymi w innych firmach	Test teoretyczny
	- Formułuje argumenty przemawiające za wdrażaniem ekologicznych rozwiązań w obsłudze klienta i partnerów	Test teoretyczny
Uzasadnia potrzebę stosowania prośrodowiskowych standardów w relacjach zewnętrznych firmy	- Opisuje wpływ takich działań na postrzeganie firmy i jakość współpracy z otoczeniem	Test teoretyczny
	- Tworzy propozycje rozwiązań możliwych do zastosowania w swojej branży lub miejscu pracy	Test teoretyczny
Projektuje zestaw działań wspierających ekologiczne podejście do obsługi floty i klienta	- Dopasowuje projektowane działania do skali i charakteru prowadzonej działalności	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Usługa przygotowuje uczestników do wdrażania praktycznych, prośrodowiskowych rozwiązań w zakresie obsługi floty oraz kontaktów z klientami i partnerami biznesowymi. Uczestnicy poznają możliwe do zastosowania narzędzia oraz rozwiązania organizacyjne, które wspierają ograniczanie zużycia zasobów, optymalizację działań transportowych i budowanie świadomej, odpowiedzialnej komunikacji z otoczeniem biznesowym.

Szkolenie pozwala na przełożenie wiedzy ekologicznej na konkretne procesy w firmie – od zarządzania flotą, przez planowanie logistyki, po standardy kontaktu z klientem. W rezultacie uczestnicy mogą podejmować trafne decyzje, wpływające na jakość usług, wizerunek firmy i koszty operacyjne.

Efektom udziału w usłudze mogą być m.in. zmniejszenie zużycia paliwa, zwiększenie efektywności operacyjnej, lepsza organizacja transportu i bardziej spójna komunikacja działań firmy z kontrahentami. Pierwsze korzyści biznesowe z wdrożonych rozwiązań mogą być zauważalne już w ciągu 3–6 miesięcy po zakończeniu szkolenia.

Efekt usługi

Efekt usługi

- Zwiększenie zdolności przedsiębiorców i pracowników MMŚP do wdrażania prośrodowiskowych rozwiązań w zarządzaniu flotą i obsłudze klienta.
- Wprowadzenie usprawnień organizacyjnych ograniczających zużycie zasobów w codziennej działalności operacyjnej.
- Wzmocnienie kompetencji w zakresie komunikowania działań proekologicznych w relacjach z klientami i partnerami biznesowymi.

Kryteria weryfikacji efektów usługi

- uczestnik opracowuje plan optymalizacji działań transportowych i obsługi klienta z uwzględnieniem aspektów środowiskowych,
- uczestnik dobiera rozwiązania organizacyjne wspierające ograniczenie zużycia paliw, energii i materiałów,
- uczestnik analizuje działania operacyjne pod kątem możliwości ich usprawnienia z perspektywy ekologicznej,
- uczestnik charakteryzuje sposoby prowadzenia komunikacji z klientami i partnerami w sposób spójny z prośrodowiskowym podejściem firmy,
- uczestnik rozróżnia potencjalne korzyści organizacyjne i ekonomiczne wynikające z wdrożenia działań proekologicznych.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Osiągnięcie efektów usługi będzie weryfikowane za pomocą zestawu narzędzi praktycznych oraz obserwacji pracy uczestników. Każdy uczestnik przygotuje indywidualny plan działań na rzecz ekologicznej obsługi floty i klienta, zawierający identyfikację działań operacyjnych o wysokim zużyciu zasobów, propozycje ich usprawnienia, narzędzia organizacyjne wspierające wdrożenie rozwiązań oraz elementy komunikacji z klientem i partnerem w duchu odpowiedzialności za środowisko.

Plan będzie oceniany pod kątem:

- adekwatności do branży i skali działalności,
- trafności zaproponowanych rozwiązań,
- stopnia wykorzystania wiedzy zdobytej podczas szkolenia,
- czytelności i spójności założeń komunikacyjnych.

Dodatkowo trener dokonuje bieżącej oceny aktywności uczestników podczas ćwiczeń indywidualnych i grupowych – z uwzględnieniem samodzielności, zaangażowania i umiejętności zastosowania poznanych narzędzi. Na zakończenie szkolenia uczestnicy wypełniają ankietę ewaluacyjną dotyczącą przydatności zdobytej wiedzy oraz gotowości do wdrażania prośrodowiskowych standardów w firmie.

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

08:00 – 09:45 | Ekologiczne podejście do zarządzania flotą i obsługi klienta – wprowadzenie do tematyki szkolenia (wykład, prezentacja, przykłady branżowe, dyskusja)

- Kluczowe wyzwania środowiskowe w działalności transportowej i usługowej MMŚP (case study, wykład)
- Obszary codziennej pracy, w których możliwa jest poprawa efektywności środowiskowej (wykład, prezentacja)
- Postawy, nawyki i decyzje mające wpływ na zużycie zasobów (wykład, analiza przypadku)
- Rola pracowników i zarządzających w kształtowaniu ekologicznej kultury operacyjnej (case study, wykład)

09:45 – 11:00 | Organizacja floty z uwzględnieniem aspektów środowiskowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, dyskusja)

- Zasady użytkowania pojazdów w sposób korzystny dla środowiska i budżetu firmy (burza mózgów, prezentacja, wykład, ćwiczenie)
- Planowanie przejazdów, łączenie tras, ograniczanie pustych przebiegów (case study, wykład)
- Zarządzanie eksploatacją pojazdów i podstawowe techniki ekojazdy (case study, praca indywidualna, ćwiczenie)
- Wybór rozwiązań organizacyjnych ograniczających zużycie paliw i materiałów (wykład, prezentacja)

11:00 – 12:30 | Proekologiczne standardy obsługi klienta i relacji z partnerami biznesowymi (wykład, prezentacja, burza mózgów, ćwiczenia)

- Ekologiczne praktyki w kontaktach handlowych i logistycznych (burza mózgów, prezentacja, wykład, ćwiczenie)
- Komunikacja z klientami i partnerami z uwzględnieniem wartości środowiskowych (wykład, prezentacja)
- Optymalizacja sposobów kontaktu, dostaw, prezentacji usług i materiałów informacyjnych (case study, wykład)
- Przykłady zachowań i procedur wspierających odpowiedzialne podejście w relacjach zewnętrznych (wykład, analiza przypadku)

12:30 – 14:00 | Identyfikacja działań operacyjnych o wysokim wpływie środowiskowym – warsztat (wykład, prezentacja, ćwiczenia, analiza przypadku, dyskusja)

- Diagnoza obszarów wymagających zmian w pracy firmy (flota, transport, obsługa) (wykład, prezentacja)
- Analiza przykładów branżowych – co działa, co nie działa i dlaczego (wykład, analiza przypadku)
- Dobór rozwiązań możliwych do wdrożenia w realiach uczestnika (case study, wykład)
- Dyskusja wokół typowych barier i sposobów ich przezwyciężania (burza mózgów, prezentacja, wykład, ćwiczenie)

14:00 – 15:00 | Tworzenie planu działań prośrodowiskowych w zakresie floty i obsługi klienta – warsztat praktyczny (wykład, prezentacja, ćwiczenia, case study, dyskusja)

- Planowanie prostych, możliwych do wdrożenia działań w firmie uczestnika (wykład, prezentacja)
- Ustalanie priorytetów i celów środowiskowych w codziennych procesach (wykład, analiza przypadku)
- Elementy komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej związane z wdrażanymi działaniami (case study, wykład)
- Dobór sposobów oceny efektywności wdrożonych rozwiązań (case study, praca w parach, ćwiczenie)

15:00 – 16:00 | Prezentacja wybranych rozwiązań uczestników i omówienie możliwości wdrożeniowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, testy, dyskusja)

- Przedstawienie wypracowanych planów działań (case study, praca w parach, ćwiczenie)
- Konsultacje grupowe i indywidualne (case study, wykład)
- Dostosowanie propozycji do konkretnych warunków branżowych i organizacyjnych (wykład, prezentacja)
- Przykłady realnych usprawnień w firmach sektora MMŚP (wykład, analiza przypadku)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Ekologiczne podejście do zarządzania flotą i obsługi klienta – wprowadzenie do tematyki szkolenia (wykład, prezentacja, przykłady branżowe, dyskusja)	Anita Gałek	20-02-2026	08:00	09:45	01:45
2 z 7 Organizacja floty z uwzględnieniem aspektów środowiskowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, dyskusja)	Anita Gałek	20-02-2026	09:45	11:00	01:15
3 z 7 Proekologiczne standardy obsługi klienta i relacji z partnerami biznesowymi (wykład, prezentacja, burza mózgów, ćwiczenia)	Anita Gałek	20-02-2026	11:00	12:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 7 Identyfikacja działań operacyjnych o wysokim wpływie środowiskowym – warsztat (wykład, prezentacja, ćwiczenia, analiza przypadku, dyskusja)	Anita Gałek	20-02-2026	12:30	14:00	01:30
5 z 7 Tworzenie planu działań prośrodowiskowych w zakresie floty i obsługi klienta – warsztat praktyczny (wykład, prezentacja, ćwiczenia, case study, dyskusja)	Anita Gałek	20-02-2026	14:00	15:00	01:00
6 z 7 Prezentacja wybranych rozwiązań uczestników i omówienie możliwości wdrożeniowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, testy, dyskusja)	Anita Gałek	20-02-2026	15:00	16:00	01:00
7 z 7 Walidacja usługi szkoleniowej- test teoretyczny	-	20-02-2026	16:00	16:15	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 455,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 455,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	405,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	405,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anita Gałek

Anita Gałek – trener biznesu, certyfikowany coach ICF, właścicielka marki Moje Flow. Absolwentka biologii Uniwersytetu w Białymstoku oraz zarządzania personelem na Uniwersytecie Szczecińskim. Od ponad 12 lat związana z biznesem – zdobywała doświadczenie menedżerskie w polskich i międzynarodowych firmach, w tym przez 7 lat zarządzała rozproszoną siecią sprzedaży. Od 2016 roku prowadzi szkolenia dla kadry menedżerskiej, specjalizując się w przywództwie, sprzedaży, HR i rozwoju kompetencji zespołów. Jest konsultantem FinxS Sales Assessment i MTQ48, a także autorką ponad 140 publikacji eksperckich. Inicjatorka Rady Kobiet przy Prezydencie Szczecina. Od kilku lat koncentruje się również na zielonych kompetencjach. Prowadzi szkolenia z zakresu zrównoważonego rozwoju, odpowiedzialnego zarządzania zasobami, ograniczania śladu węglowego i odpadów. Wspiera firmy we wdrażaniu proekologicznych mikroinnowacji i budowaniu kultury środowiskowej. Łączy wiedzę z biologii, coachingu i zarządzania, pomagając uczestnikom zrozumieć sens ekologicznych działań w pracy. Jej programy kształtują postawy odpowiedzialności środowiskowej, wspierają procesy zmian w organizacjach oraz pomagają firmom lepiej odpowiadać na oczekiwania rynku, klientów i otoczenia środowiskowego. Pracuje z pasją i zaangażowaniem, inspirując ludzi do działań proekologicznych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w postaci prezentacji powerpoint, ankiety, testy - opracowane przez trenera. Materiały szkoleniowe zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na których zostały oparte, z poszanowaniem praw autorskich. Materiały każdorazowo są dostosowane do poziomu wiedzy uczestników oraz potrzeb związanych z ewentualnymi niepełnosprawnościami.

Usługa realizowana jest w godz.lekcyjnych, a przerwy i ćwiczenia praktyczne dostosowane do tempa pracy, możliwości i zaangażowania grupy. Brak wymagań w zakresie stopnia znajomości tematu. Jest prowadzone aktywnymi metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności. Metodologia pracy oparta jest o cykl uczenia się ludzi dorosłych, dzięki czemu teoria połączona jest z refleksją, doświadczeniem oraz dyskusją grupy mającą na celu podsumowanie danego tematu.

Informacje dodatkowe

Trener podczas szkolenia podsumowuje każde zagadnienie, pozwalając uczestnikom, którzy mają dostęp do prowadzącego poprzez zastosowanie narzędzi umożliwiających interaktywność czat, ankiety, sesje Q&A. Czas trwania wynosi 11 godzin lekcyjnych po 45 minut, co stanowi 8 godzin zegarowych i 15 minut.

Adres

ul. Dorszowa 3
76-150 Darłowo
woj. zachodniopomorskie

Kontakt



Wiktoria Majcher

E-mail w.majcher@wyszkoleni.edu.pl

Telefon (+48) 507 924 323