



BMP spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
★★★★★ 4,9 / 5
4 177 ocen

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

Numer usługi 2025/08/13/37082/2938934

📍 Darłowo / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 11 h

📅 20.11.2025 do 20.11.2025

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, pracownicy działów logistyki, sprzedaży, obsługi klienta, administracji oraz osoby wykonujące zadania operacyjne związane z transportem, dostawami lub koordynacją współpracy z kontrahentami. Szkolenie jest 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 – niezależnie od sektora działalności.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

19-11-2025

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
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	- Definiuje działania generujące nadmierne zużycie zasobów w codziennej pracy	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Charakteryzuje dobre praktyki ekologiczne w obsłudze klienta i zarządzaniu flotą	- Opisuje rozwiązania ograniczające zużycie energii, paliw i materiałów w kontaktach z klientami i w logistyce	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	- Przedstawia narzędzia wspierające ekologiczne podejście do organizacji transportu i relacji z kontrahentami	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Analizuje bieżące działania firmy pod kątem ich wpływu na środowisko	- Identyfikuje elementy działalności operacyjnej wymagające zmiany z perspektywy ochrony środowiska	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	- Porównuje aktualne praktyki z modelowymi rozwiązaniami stosowanymi w innych firmach	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uzasadnia potrzebę stosowania prośrodowiskowych standardów w relacjach zewnętrznych firmy	- Formułuje argumenty przemawiające za wdrażaniem ekologicznych rozwiązań w obsłudze klienta i partnerów	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	- Opisuje wpływ takich działań na postrzeganie firmy i jakość współpracy z otoczeniem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Projektuje zestaw działań wspierających ekologiczne podejście do obsługi floty i klienta	- Tworzy propozycje rozwiązań możliwych do zastosowania w swojej branży lub miejscu pracy	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	- Dopasowuje projektowane działania do skali i charakteru prowadzonej działalności	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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.

Efektem 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 przygotowuje 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

09:00 – 10:45 | 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
- Obszary codziennej pracy, w których możliwa jest poprawa efektywności środowiskowej
- Postawy, nawyki i decyzje mające wpływ na zużycie zasobów
- Rola pracowników i zarządzających w kształtowaniu ekologicznej kultury operacyjnej

10:45 – 12:00 | Organizacja floty z uwzględnieniem aspektów środowiskowych *(wykład, prezentacja, ćwiczenia, dyskusja)*

- Zasady użytkowania pojazdów w sposób korzystny dla środowiska i budżetu firmy
- Planowanie przejazdów, łączenie tras, ograniczanie pustych przebiegów
- Zarządzanie eksploatacją pojazdów i podstawowe techniki ekojazdy
- Wybór rozwiązań organizacyjnych ograniczających zużycie paliw i materiałów

12:00 – 13:30 | Proekologiczne standardy obsługi klienta i relacji z partnerami biznesowymi *(wykład, prezentacja, burza mózgów, ćwiczenia)*

- Ekologiczne praktyki w kontaktach handlowych i logistycznych
- Komunikacja z klientami i partnerami z uwzględnieniem wartości środowiskowych
- Optymalizacja sposobów kontaktu, dostaw, prezentacji usług i materiałów informacyjnych
- Przykłady zachowań i procedur wspierających odpowiedzialne podejście w relacjach zewnętrznych

13:30 – 15:00 | Identyfikacja działań operacyjnych o wysokim wpływie środowiskowym – warsztat *(wykład, prezentacja, ćwiczenia, analiza przypadku, dyskusja)*

- Diagnoza obszarów wymagających zmian w pracy firmy (flota, transport, obsługa)
- Analiza przykładów branżowych – co działa, co nie działa i dlaczego

- Dobór rozwiązań możliwych do wdrożenia w realiach uczestnika
- Dyskusja wokół typowych barier i sposobów ich przewyższania

15:00 – 16:00 | 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
- Ustalanie priorytetów i celów środowiskowych w codziennych procesach
- Elementy komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej związane z wdrażanymi działaniami
- Dobór sposobów oceny efektywności wdrożonych rozwiązań

16:00 – 17:00 | Prezentacja wybranych rozwiązań uczestników i omówienie możliwości wdrożeniowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, testy, dyskusja)

- Przedstawienie wypracowanych planów działań
- Konsultacje grupowe i indywidualne
- Dostosowanie propozycji do konkretnych warunków branżowych i organizacyjnych
- Przykłady realnych usprawnień w firmach sektora MMŚP

17:00 – 17:15 | Walidacja usługi szkoleniowej

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)	Angelika Stępień	20-11-2025	09:00	10:45	01:45
2 z 7 Organizacja floty z uwzględnieniem aspektów środowiskowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, dyskusja)	Angelika Stępień	20-11-2025	10:45	12:00	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 7 Proekologiczne standardy obsługi klienta i relacji z partnerami biznesowymi (wykład, prezentacja, burza mózgów, ćwiczenia)	Angelika Stępień	20-11-2025	12:00	13:30	01:30
4 z 7 Identyfikacja działań operacyjnych o wysokim wpływie środowiskowym – warsztat (wykład, prezentacja, ćwiczenia, analiza przypadku, dyskusja)	Angelika Stępień	20-11-2025	13:30	15:00	01:30
5 z 7 Tworzenie planu działań prośrodowiskowych w zakresie floty i obsługi klienta – warsztat praktyczny (wykład, prezentacja, ćwiczenia, case study, dyskusja)	Angelika Stępień	20-11-2025	15:00	16:00	01:00
6 z 7 Prezentacja wybranych rozwiązań uczestników i omówienie możliwości wdrożeniowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, testy, dyskusja)	Angelika Stępień	20-11-2025	16:00	17:00	01:00
7 z 7 Walidacja usługi szkoleniowej	-	20-11-2025	17:00	17:15	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

Angelika Stępień

Angelika Stępień jest doświadczonym trenerem, ekspertem HR oraz specjalistą w zakresie analiz strategicznych, zrównoważonego rozwoju i zielonych kompetencji. Ukończyła Wydział Ekonomii i Europeistyki Politechniki Koszalińskiej na kierunkach Ekonomia Menedżerska oraz Finanse i Bankowość. Od ponad dekady prowadzi szkolenia i projekty doradcze dla różnych grup odbiorców – dzieci, młodzieży, dorosłych oraz pracowników firm i instytucji publicznych. Jest certyfikowanym trenerem wewnętrznym oraz trenerem sprzedaży. Ukończyła liczne kursy podnoszące jej kompetencje, m.in. „Trener Pamięci” w Szkole Pamięci Wojakowscy w Bydgoszczy, „Trening kompetencji trenerskich”, „Przygotowanie pedagogiczne” oraz szkolenia z zakresu ochrony środowiska i zielonych kompetencji, koncentrujące się na edukacji ekologicznej, zrównoważonym rozwoju i wdrażaniu założeń Europejskiego Zielonego Ładu. W pracy szkoleniowej specjalizuje się w takich obszarach jak: rozwiązywanie konfliktów, komunikacja interpersonalna, asertywność, zarządzanie zmianą, budowanie i integracja zespołów, organizacja pracy, motywacja indywidualna i zespołowa, techniki sprzedażowe, obsługa klienta, zarządzanie zespołem, obsługa kadrowo-płacowa, logistyka magazynowa, a także szkolenia z zakresu ochrony środowiska i rozwoju zielonych kompetencji. Prowadzi również warsztaty z zakresu technik pamięciowych i efektywnego uczenia się. W ciągu ostatnich 36 miesięcy zrealizowała ponad 100 godzin analiz strategicznych i diagnoz.

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
76-153 Darłowo
woj. zachodniopomorskie

Realizacja usługi: ul. Dorszowa 3, 76-153 Darłowo

Kontakt



Angelika Stępień

E-mail kontakt@bmp.edu.pl

Telefon (+48) 507 924 323