

**PLACÓWKA
OŚWIATOWA**

IMAGOSPOT

Aleksandra

Gościński

★★★★★ 4,7 / 5

3 oceny

**Szkolenie: Chatboty i automatyzacja
obsługi klienta - Specjalista ds. obsługi
klienta (Kod zawodu - 333102) - ZE
ŚWIADECTWEM MEN**

Numer usługi 2025/09/29/172829/3040528

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 17.12.2025 do 19.12.2025

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Informatyka i telekomunikacja / Projektowanie graficzne i wspomagane komputerowo
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do przedsiębiorców, specjalistów ds. obsługi klienta, marketerów oraz osób zarządzających komunikacją w firmach. Jest idealne dla tych, którzy chcą usprawnić procesy obsługi klienta, zautomatyzować odpowiedzi na najczęstsze pytania i wdrożyć chatboty jako narzędzie do zwiększenia konwersji oraz poprawy doświadczenia użytkownika.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	35
Data zakończenia rekrutacji	16-12-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	20
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 nauczenie uczestników projektowania i wdrażania chatbotów oraz automatyzacji obsługi klienta w różnych kanałach (Messenger, WhatsApp, strony www). Uczestnicy zdobędą wiedzę o skutecznych narzędziach,

integracjach oraz optymalizacji botów, by poprawić efektywność komunikacji i zwiększyć satysfakcję klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie podstaw automatyzacji	Potrafi wyjaśnić, jak chatboty wpływają na obsługę klienta	Test teoretyczny
	Rozróżnia rodzaje chatbotów i ich zastosowanie	Test teoretyczny
Projektowanie scenariuszy rozmów	Tworzy logiczne ścieżki komunikacji dla chatbotów	Analiza dowodów i deklaracji
Wdrażanie chatbotów na różnych platformach	Optymalizuje rozmowy pod kątem konwersji	Analiza dowodów i deklaracji
	Konfiguruje chatboty w SM i stronach www	Analiza dowodów i deklaracji
Automatyzacja i optymalizacja procesów	Tworzy automatyczne odpowiedzi i kampanie marketingowe	Test teoretyczny
	Analizuje efektywność chatbotów i optymalizuje ich działanie	Test teoretyczny
Monitorowanie i analiza skuteczności	Interpretuje dane dotyczące interakcji klientów	Test teoretyczny
	Wykorzystuje analitykę do poprawy efektywności botów	Test teoretyczny
Integracja chatbotów z innymi narzędziami	Łączy chatboty z newsletterami, CRM, systemami rezerwacji	Test teoretyczny
	Tworzy kompleksowe strategie automatyzacji obsługi	Test teoretyczny

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

Warunki osiągnięcia celu edukacyjnego

Aby osiągnąć cele edukacyjne, uczestnicy muszą aktywnie uczestniczyć w zajęciach praktycznych, wdrożyć przygotowany przez siebie chatbot i dostosować go w oparciu o analizę wyników testów. Podczas szkolenia otrzymają gotowe szablony chatbotów i dostęp do narzędzi.

Program szkolenia

Dzień 1 – Podstawy chatbotów i automatyzacji

9:00 – 12:00 – Wprowadzenie do chatbotów i ich zastosowań

12:00 – 12:15 – Przerwa

12:15 – 15:15 – Tworzenie pierwszego chatbota – praktyczne ćwiczenia

Dzień 2 – Zaawansowane funkcje i integracje

9:00 – 12:00 – Optymalizacja chatbotów i integracja z innymi narzędziami

12:00 – 12:15 – Przerwa

12:15 – 15:15 – Automatyzacja obsługi klienta i sprzedaży

Dzień 3 – Walidacja umiejętności (3h)

- Uczestnicy prezentują stworzone chatboty, przeprowadzają testy i omawiają strategię ich wdrożenia w swoich firmach.

Warunki organizacyjne

- Szkolenie realizowane w godzinach zegarowych.
- Czas trwania szkolenia 3 dni, 15 godzin zegarowych (20 godzin edukacyjnych po 45 minut), w tym: 6 h część teoretyczna i 6 h praktyczna i 3 h walidacja.
- Przewidywane są dwie przerwy po 15 minut po jednej w każdy dzień szkoleniowy. Szkolenie trwa 3 dni podzielone na krótkie bloki pozwalające na optymalną efektywność szkolenia
- Uczestnicy pracują na swoich komputerach z dostępem do internetu.
- Forma prowadzenia zajęć: rozmowa na żywo, ćwiczenia.
- Walidacja jest wliczona w czas trwania usługi. Metody walidacji: Wywiad ustrukturyzowany, Analiza dowodów i deklaracji, Obserwacja w warunkach symulowanych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Aleksandra Gościński

Blogerka, autorka książek, mentorka, przedsiębiorczyni oraz wykładowczyni akademicka. Jest założycielką placówki oświatowej "Jestem Interaktywna" oraz redaktorką naczelną portalu i magazynu GIRLBOSSKIE. Przez ostatnie 5 lat - od 2015r. prowadzi certyfikowane kursy i szkolenia online z zakresu tworzenia i zarządzania stronami internetowymi opartymi na WordPressie oraz WooCommerce. Jej działalność edukacyjna jest wpisana do Rejestru Szkół i Placówek Oświatowych MEN. Specjalizuje się w szkoleniach z informatyki, tworzenia stron WWW, sprzedaży oraz marketingu. Do tej pory przeprowadziła około 1500 godzin szkoleń (online i stacjonarnych), szkoląc ok. 10tys. osób. Z wykształcenia mgr inż. informatyki, posiada przygotowanie pedagogiczne (2025r.), ukończyła studia podyplomowe: Dziennikarstwo i PR (2025r.), Coaching biznesowy, Doradztwo zawodowe (2023r.), Coaching biznesowy (2022r.) oraz e-commerce (2023r.). Jest także autorką bestsellerowej książki "Bądź Online" oraz licznych e-booków i kursów online dostępnych w Interaktywnej Akademii WordPressa. Od 2015r. pomogła ponad 50tys. osobom w tworzeniu stron WWW, zakładaniu sklepów internetowych oraz rozpoczynaniu biznesów online. Jest aktywna w mediach społecznościowych, gdzie dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem z szeroką publicznością. Została laureatką XII edycji konkursu Sukces Pisany Szminką Bizneswoman Roku w kategorii Przeciwdziałanie Wykluczeniu Cyfrowemu i LadyBusiness Awards w kat. Przedsiębiorcza Kobieta to TY.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Organizator nie zapewnia materiałów szkoleniowych. Uczestnicy robią notatki we własnym zakresie. Na żądanie uczestnika ze specjalnymi potrzebami organizator zapewnia materiały dostosowane do jego specjalnych potrzeb.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem dostępu jest wyrażenie zgody na udostępnienie wizerunku uczestnika szkolenia.

Informacje dodatkowe

- Zwolnienie z VAT na podstawie art. 43 ust. 1. pkt 26
- Dostawca Usług zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 lipca 2023 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe, Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027. W przypadku potrzeby zapewnienia specjalnych udogodnień, przed zapisem na usługę, prosimy o kontakt.

Warunki techniczne

Oto opis warunków technicznych niezbędnych do udziału w szkoleniu zdalnym:

1. Platforma komunikacyjna

2. Szkolenie będzie realizowane w formie usługi zdalnej w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy **Google Meet**. Uczestnicy otrzymają link do spotkania przed rozpoczęciem zajęć.

3. Minimalne wymagania sprzętowe

4. Do udziału w szkoleniu wymagane jest urządzenie umożliwiające stabilną komunikację online, takie jak:

- **Komputer (PC lub laptop)** z systemem Windows 10 lub nowszym, macOS 10.13 lub nowszym,
- **Tablet lub smartfon** z systemem Android 8.0 lub nowszym / iOS 12.0 lub nowszym,
- Procesor **Intel i3** (lub odpowiednik AMD) i **4 GB RAM** (rekomendowane 8 GB),
- Kamera internetowa oraz mikrofon (wbudowany lub zewnętrzny),
- Słuchawki lub głośniki do komfortowego odbioru dźwięku.

1. Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego

2. Aby zapewnić płynność transmisji audio-wideo oraz stabilność połączenia, uczestnicy powinni dysponować:

- **Łączem internetowym o przepustowości min. 4 Mbps (pobieranie) i 1 Mbps (wysyłanie)**,
- Rekomendowane **10 Mbps (pobieranie) i 5 Mbps (wysyłanie)** dla lepszej jakości obrazu i dźwięku,
- Połączenie przewodowe lub stabilne Wi-Fi (zalecana sieć o niskim poziomie zakłóceń).

1. Niezbędne oprogramowanie

- Przeglądarka internetowa obsługująca Google Meet: **Google Chrome (zalecane), Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari**
- Aplikacja **Google Meet** na urządzenia mobilne (dla uczestników korzystających z tabletów lub smartfonów)
- Oprogramowanie do odczytu materiałów szkoleniowych: **Adobe Reader (PDF), Microsoft Office lub kompatybilne edytory dokumentów**

Informacje organizacyjne:

- Dostawca zapewnia wsparcie techniczne przed rozpoczęciem szkolenia, aby uczestnicy mogli sprawdzić wymagania sprzętowe i konfigurację platformy.
- Upewnij się, że przeglądarka lub aplikacja są zaktualizowane do najnowszej wersji, aby zapewnić kompatybilność i bezpieczeństwo.
- W przypadku korzystania z przeglądarki zaleca się używanie połączenia internetowego o możliwie stabilnym i szybkim działaniu.
- Z uwagi na praktyczny charakter zajęć, nie ma możliwości uczestniczyć w szkoleniu poprzez system Android (tzn. na telefonie, tablecie).

- Komputery muszą być wyposażone w sprawną kamerę i mikrofon. Prosimy o przetestowanie działania kamery i mikrofonu przed szkoleniem
- W przypadku problemów technicznych skontaktuj się z organizatorem. Kontakt do osoby odpowiedzialnej za techniczną pomoc: telefon 785 799 709 lub mail: kontakt@olagosciniak.pl.

Kontakt



Aleksandra Gościński

E-mail kontakt@olagosciniak.pl

Telefon (+48) 785 799 709