



BMP spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
★★★★★ 4,9 / 5
4 621 ocen

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

Numer usługi 2025/10/17/37082/3085576

📍 Koszalin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 11 h

📅 11.12.2025 do 11.12.2025

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, kierownicy r, specjalista ds. rozliczeń, kierownik działu rozwoju, pracownicy produkcji 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

15

Maksymalna liczba uczestników

35

Data zakończenia rekrutacji

10-12-2025

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
	- Opisuje wpływ takich działań na postrzeganie firmy i jakość współpracy z otoczeniem	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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

06:00 – 07:45 | 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 (wykład, prezentacja, ćwiczenia)
- Obszary codziennej pracy, w których możliwa jest poprawa efektywności środowiskowej (wykład, prezentacja, dyskusja)
- Postawy, nawyki i decyzje mające wpływ na zużycie zasobów (prezentacja, ćwiczenia, case study)
- Rola pracowników i zarządzających w kształtowaniu ekologicznej kultury operacyjnej (wykład, prezentacja, ćwiczenia, case study, dyskusja)

07:45 – 09:00 | Organizacja floty z uwzględnieniem aspektów środowiskowych *(wykład, prezentacja, ćwiczenia, dyskusja)*

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

09:00 – 10:30 | Proekologiczne standardy obsługi klienta i relacji z partnerami biznesowymi *(wykład, prezentacja, burza mózgów, ćwiczenia)*

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

10:30 – 12:00 | 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 (wykład, prezentacja, analiza przypadku, dyskusja)
- Dobór rozwiązań możliwych do wdrożenia w realiach uczestnika (prezentacja, ćwiczenia, case study)
- Dyskusja wokół typowych barier i sposobów ich przezwyciężania (wykład, prezentacja, ćwiczenia, case study, dyskusja)

12:00 – 13:00 | 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 (burza mózgów, ćwiczenia)
- Ustalanie priorytetów i celów środowiskowych w codziennych procesach (wykład, prezentacja, ćwiczenia)
- Elementy komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej związane z wdrażanymi działaniami (wykład, prezentacja, ćwiczenia, case study, dyskusja)
- Dobór sposobów oceny efektywności wdrożonych rozwiązań (prezentacja, ćwiczenia, case study)

13:00 – 14:00 | Prezentacja wybranych rozwiązań uczestników i omówienie możliwości wdrożeniowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, testy, dyskusja)

- Przedstawienie wypracowanych planów działań (burza mózgów, ćwiczenia)
- Konsultacje grupowe i indywidualne (wykład, prezentacja, ćwiczenia)
- Dostosowanie propozycji do konkretnych warunków branżowych i organizacyjnych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, case study, dyskusja)
- Przykłady realnych usprawnień w firmach sektora MMŚP (prezentacja, ćwiczenia, case study)

14:00 – 14:25 | 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)	Adam Żmiejko	11-12-2025	06:00	07:45	01:45
2 z 7 Organizacja floty z uwzględnieniem aspektów środowiskowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, dyskusja)	Adam Żmiejko	11-12-2025	07:45	09:00	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)	Adam Żmiejko	11-12-2025	09:00	10:30	01:30
4 z 7 Identyfikacja działań operacyjnych o wysokim wpływie środowiskowym – warsztat (wykład, prezentacja, ćwiczenia, analiza przypadku, dyskusja)	Adam Żmiejko	11-12-2025	10:30	12:00	01:30
5 z 7 Tworzenie planu działań prośrodowiskowych w zakresie floty i obsługi klienta – warsztat praktyczny (wykład, prezentacja, ćwiczenia, case study, dyskusja)	Adam Żmiejko	11-12-2025	12:00	13:00	01:00
6 z 7 Prezentacja wybranych rozwiązań uczestników i omówienie możliwości wdrożeniowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, testy, dyskusja)	Adam Żmiejko	11-12-2025	13:00	14:00	01:00
7 z 7 Walidacja usługi szkoleniowej	-	11-12-2025	14:00	14:25	00:25

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

Adam Żmiejko

Adam Żmiejko – trener ekologii, uważności i zrównoważonego rozwoju. Trener i praktyk promujący świadome, ekologiczne podejście do życia i pracy. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu proekologicznych zachowań w miejscu pracy, efektywnego gospodarowania zasobami oraz budowania kultury odpowiedzialności środowiskowej. W swojej działalności łączy wiedzę z obszaru psychologii nawyków, komunikacji wpływu i ustawień systemowych z praktyką wdrażania nowoczesnych technologii, w tym rozwiązań opartych na nanotechnologii wspierających zdrowie i ograniczanie wpływu na środowisko. Zaangażowany społecznie, współpracuje z lokalnymi inicjatywami i fundacjami w obszarze edukacji ekologicznej, rozwoju świadomości społecznej i wspierania działań na rzecz ochrony środowiska. W pracy szkoleniowej stosuje podejście holistyczne – pokazuje, jak codzienne decyzje, nawyki i procesy wpływają na efektywność, dobrostan i ekologiczną równowagę w miejscu pracy i w życiu prywatnym.

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 25 minut.

Adres

ul. Słowiańska 3
75-846 Koszalin
woj. zachodniopomorskie

Realizacja usługi- ul. Słowiańska 3, 75-846 Koszalin

Kontakt



Wiktorja Majcher

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

Telefon (+48) 507 924 323