



FPD spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
★★★★★ 4,8 / 5
3 772 oceny

Zarządzanie zmianą i relacjami z klientami- szkolenie forma zdalna w czasie rzeczywistym.

Numer usługi 2025/11/28/51161/3177857

📍 zdalna w czasie rzeczywistym
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 13.05.2026 do 14.05.2026

3 000,00 PLN brutto
3 000,00 PLN netto
187,50 PLN brutto/h
187,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Menedżerowie i liderzy zespołów, którzy odpowiadają za wdrażanie zmian w organizacji. Specjaliści ds. obsługi klienta i sprzedaży, którzy chcą rozwijać umiejętności budowania trwałych relacji z klientami. Pracownicy działów HR i rozwoju organizacji zaangażowani w procesy zmian. Osoby odpowiedzialne za komunikację wewnętrzną i zewnętrzną w firmie. Profesjonaliści, którzy chcą wzmocnić kompetencje miękkie w zakresie zarządzania zmianą i skutecznej współpracy z klientami.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	12-05-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
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

Usługa "Zarządzanie zmianą i relacjami z klientami- szkolenie forma zdalna w czasie rzeczywistym" przygotowuje kadre menadżerską do zarządzania procesami zmiany w przedsiębiorstwie poprzez znajomość zasad i technik zarządzania zmianą. Przygotowuje do pozyskiwania, gromadzenia oraz przetwarzania i wykorzystania w celach marketingowych informacji na temat klientów. Udział w usłudze przygotowuje uczestników do podejmowania działań w celu zbudowania i utrzymania długoterminowych relacji z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza : Wskazuje zasady i narzędzia zarządzania zmianą w przedsiębiorstwie. Wyjaśnia znaczenie i rolę zarządzania zmianą w przedsiębiorstwie	Uczestnik wskazuje narzędzia i etapy procesu zmiany, przygotowuje ocenę gotowości organizacji. Uczestnik opisuje plan wdrożenia zmian oraz rolę lidera.	Test teoretyczny
Umiejętności: Definiuje kierunek i skutki planowanych zmian	Uczestnik poprawnie identyfikuje potencjalne bariery i przyczyny oporu	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne (postawy): Dostrzega znaczenie relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta	Uczestnik identyfikuje potrzeby klientów i uzasadnia proponowane działania	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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

1. PRE-TEST(zarządzanie zmianą i relacjami z klientami) / PROWADZENIE LUDZI PRZEZ ZMIANY

- style reakcji na zmianę
- style kierowania zmianami
- krzywa zmiany
- radzenie sobie z oporem wobec zmian
- komunikowanie zmian
- motywowanie do stosowania nowych zachowań / systemów / zasad

2. CZYM JEST ZMIANA I ZARZĄDZANIE ZMIANĄ

- zewnętrzne i wewnętrzne czynniki wywołujące zmianę
- kim są interesariusze zmiany i czym jest środowisko w jakim dochodzi do zmiany

3. CEL ZMIANY JEST NAJWAŻNIEJSZY

- jakie cele przygotować
- ile celów przygotować
- cel w formie smart
- wprowadzanie do celu struktury: cechy – korzyści dla interesariuszy zmiany

4. FAZY WPROWADZANIA ZMIANY

- co to jest postawa
- strategię zmian postaw
- rozmrażanie starych postaw
- zmiana – w kierunku nowych postaw
- zamrożenie nowych postaw

5. KOMUNIKACJA W PROCESIE ZMIAN

- komunikowanie wizji zmian
- dobór kanałów i form informacji
- bariery komunikacyjne i sposoby ich niwelowania
- pułapki w procesie komunikacji
- skuteczna strategia informacyjna w procesie zmian

6. ZARZĄDZANIE ZMIANĄ JEST ASERTYWNĄ KOMUNIKACJĄ

- aktywne słuchanie
- parafrazowanie
- pytania otwarte
- klaryfikowanie
- odzwierciedlanie
- komunikat typu „ja”

7. ZARZĄDZANIE ZMIANĄ TO WYWIERANIE WPŁYWU

- wpływ oparty o wzajemność
- wpływ oparty o zaangażowanie i konsekwencję
- wpływ nacisku społecznego
- wpływ wynikający z bycia lubianym
- wpływ autorytetu
- wpływ, który pociąga ograniczenie dostępu, niepowtarzalność, bezpowrotność

8. ZARZĄDZANIE RELACJAMI Z KLIENTAMI/ CASE STUDY

- pozyskiwanie, gromadzenie oraz przetwarzanie i wykorzystywanie w celach marketingowych informacji na temat klientów
- podejmowanie działań w celu zbudowania i utrzymania długoterminowych relacji z klientami
- narzędzia komunikacji elektronicznej potrzebne do nawiązania i utrzymania kontaktu z klientem
- modele zachowań konsumentów
- różnorodność potrzeb klientów, znaczenie relacji bezpośredniej w utrzymaniu klienta.

9. JAK PRZEPROWADZIĆ SIEBIE I INNYCH PRZEZ ZMIANĘ – PODSUMOWANIE /POST-TEST (zarządzanie zmianą i relacjami z klientami)

- rola managera/lidera we wdrażaniu zmian: najczęstsze błędy i dobre praktyki
- wpływ postawy managera na motywację pracowników w zmianie

W harmonogramie uwzględniono godziny zegarowe, natomiast kurs opiera się na 45-minutowych godzinach lekcyjnych- stąd rozbieżność pomiędzy liczbą godzin w harmonogramie a ogólną liczbą godzin kursu.

1 godzina= 45 minut (godzina szkoleniowa)

Szkolenie obejmuje łącznie 16 godzin dydaktycznych, co przekłada się na 12 godzin zegarowych. Szkolenie obejmuje 1:30 przerwy. 12 godzin dydaktycznych to część teoretyczna zaś 4 godziny dydaktyczne obejmuje część praktyczna.

Podczas ostatnich 30 minut szkolenia zostanie przeprowadzona walidacja.

Przerwy nie są wliczane są w czas szkolenia.

Szkolenie będzie realizowane w formie zdalnej za pomocą platformy ClickMeeting.

Całość nagrania zostanie zarchiwizowana i umieszczona na dysku zewnętrznym w celu kontroli i audytu.

1. Prezentacja powerpoint celem utrwalenia informacji przekazanych w trakcie szkolenia drogą mailową.

2. E-materiały w formacie PDF.

Szkolenie w formie zdalnej będzie odbywało się w czasie rzeczywistym. W zależności od czasu potrzeb będą wykorzystywane różne elementy: ćwiczenia, testy, ankiety, udostępnianie ekranu i inne. Całe szkolenie jest rejestrowane w celach kontroli/audytu. Wykorzystanie nagrania w innym celu niż kontrola/audyt wymaga zgody Trenera i Uczestników.

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	187,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają nagranie ze szkolenia oraz materiały dydaktyczne (prezentacje) przygotowane przez Trenera wysłane na adres e-mail.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez operatora, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie.

Przed podpisaniem umowy o dofinansowanie szkolenia z Operatorem, skontaktuj się z nami w celu potwierdzenia terminu szkolenia i dostępności wolnych miejsc. Informujemy, że w trakcie szkolenia możliwa jest wizytacja z udziałem PARP, Operatora lub innej jednostki wyznaczonej w celu sprawdzenia poprawności realizacji usługi.

Szkolenie w formie zdalnej będzie odbywało się w czasie rzeczywistym. W zależności od czasu potrzeb będą wykorzystywane różne elementy: ćwiczenia, testy, ankiety, udostępnianie ekranu i inne.

Informacje dodatkowe

Uwaga:

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Całe szkolenie jest rejestrowane w celach kontroli/audytu. Wykorzystanie nagrania w innym celu niż kontrola/audyt wymaga zgody Trenera i Uczestników. Uczestnicy otrzymają zaświadczenie, potwierdzające że ukończyli szkolenie.

Forma świadczenia usługi : Zdalna w czasie rzeczywistym - prowadzona na żywo.

Warunki techniczne

Szkolenie będzie realizowane w formie zdalnej za pomocą platformy ClickMeeting.

Wymagania, które muszą zostać spełnione, aby uczestniczyć w szkoleniu na ClickMeeting.:

- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy);
- 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej);
- System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS.

Ponieważ ClickMeeting jest platformą opartą na przeglądarce, wymagane jest korzystanie z najaktualniejszych oficjalnych wersji Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera.

ClickMeeting współpracuje z wszystkimi wbudowanymi w laptopy kamerami oraz większością kamer internetowych. Bardziej zaawansowana lub profesjonalna kamera może wymagać instalacji dodatkowego oprogramowania lub sprzętu.

Aby móc korzystać z usługi na niektórych urządzeniach mobilnych, konieczne może być pobranie odpowiedniej aplikacji w iTunes App Store lub Google Play Store. Do korzystania z usługi w pełnym zakresie dźwięku i obrazu podczas konferencji, konieczne jest posiadanie zestawu słuchawkowego, lub głośników podłączonych do urządzenia i rozpoznanych przez Państwa urządzenie i nie powinny być one jednocześnie używane przez żadną inną aplikację.

Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi.

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia
- wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu
- Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.

Kontakt



Aleksandra Kozak

E-mail a.jonca@fpd.pl

Telefon (+48) 574 157 925