



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 2025/12/09/37082/3201390

📍 Kołobrzeg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 11 h

📅 22.01.2026 do 22.01.2026

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 specjalistów pracujących w obszarze psychoterapii, terapii uzależnień i ochrony zdrowia psychicznego, a także do osób odpowiedzialnych za organizację pracy w placówkach medycznych. Uczestnikami mogą być psychoterapeuci różnych modalności, psychologowie, certyfikowani specjaliści terapii uzależnień, lekarze psychiatrzy, koordynatorzy programów terapeutycznych, pracownicy administracji oraz osoby realizujące działania edukacyjne, profilaktyczne i szkoleniowe. Program przeznaczony jest dla profesjonalistów chcących rozwijać praktyczne zielone kompetencje dotyczące usprawniania pracy zespołu, komunikacji z pacjentami i ich rodzinami, podnoszenia jakości usług oraz wdrażania rozwiązań wspierających rozwój organizacyjny placówki. Szkolenie sprawdzi się zarówno wśród osób pracujących bezpośrednio z pacjentami, jak i tych wykonujących zadania operacyjne, niezależnie od specyfiki ośrodka.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

21-01-2026

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

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)

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)

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)

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)

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)

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)

Walidacja usługi szkoleniowej- test teoretyczny

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)	Bożena Maciek-Haściło	22-01-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 7 Organizacja floty z uwzględnieniem aspektów środowiskowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, dyskusja)	Bożena Maciek-Haściło	22-01-2026	09:30	11:00	01:30
3 z 7 Proekologiczne standardy obsługi klienta i relacji z partnerami biznesowymi (wykład, prezentacja, burza mózgów, ćwiczenia)	Bożena Maciek-Haściło	22-01-2026	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)	Bożena Maciek-Haściło	22-01-2026	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)	Bożena Maciek-Haściło	22-01-2026	14:00	15:30	01:30
6 z 7 Prezentacja wybranych rozwiązań uczestników i omówienie możliwości wdrożeniowych (wykład, prezentacja, ćwiczenia, testy, dyskusja)	Bożena Maciek-Haściło	22-01-2026	15:30	16:00	00:30
7 z 7 Walidacja usługi szkoleniowej- test teoretyczny	-	22-01-2026	16:00	16:25	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

Bożena Maciek-Haściło

Psycholożka, superwizorka Polskiego Towarzystwa Psychologicznego i jedna z bardziej doświadczonych trenerek w obszarze psychoterapii uzależnień w Polsce. Przewodniczy Komisji Certyfikatów PTP, współtworzy standardy kształcenia psychoterapeutów oraz aktywnie uczestniczy w pracach Rady Superwizorów Psychoterapii Uzależnień. Prowadzi psychoterapię indywidualną i grupową w nurcie psychodynamicznym, pracując zarówno krótkoterminowo, jak i długoterminowo. Specjalizuje się w terapii opartej na teorii więzi, pracy z parami i rodzinami oraz w towarzyszeniu osobom uzależnionym i ich bliskim. Jest członkinią zespołu Laboratorium Psychoedukacji, a także pomysłodawczynią i kierowniczką Szkoły Psychoterapii Osób z Problemem Uzależnienia. Kieruje Poradnią Leczenia Uzależnień i Współuzależnienia w Śremie i pełni funkcję Konsultanta Wojewódzkiego ds. psychoterapii uzależnień w województwie wielkopolskim. Jej kompetencje potwierdzają liczne certyfikaty, m.in. Specjalisty i Superwizora Psychoterapii Uzależnień oraz Superwizora Psychoterapii PTP. W pracy trenerskiej łączy głębokie rozumienie procesów psychicznych z praktycznym podejściem do organizacji pracy terapeutycznej. Podkreśla znaczenie etyczności, odpowiedzialności społecznej oraz dbałości o środowisko – zarówno w budowaniu zdrowych relacji zawodowych, jak i w projektowaniu działań terapeutycznych oraz funkcjonowaniu placówek. Jej szkolenia wspierają specjalistów w rozwijaniu świadomej, zrównoważonej i patycznej praktyki.

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. Jana Kasprowicza 24
78-100 Kołobrzeg
woj. zachodniopomorskie

Realizacja usługi- ul. Jana Kasprowicza 24, 78-100 Kołobrzeg

Kontakt



Wiktoria Majcher

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

Telefon (+48) 507 924 323