



ERNABO
SOFTWARE SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

Cyfrowe narzędzia do wsparcia jakości obsługi klienta i procesu reklamacji w duchu zrównoważonej produkcji.

Numer usługi 2026/01/22/192372/3275294

5 375,00 PLN brutto

5 375,00 PLN netto

268,75 PLN brutto/h

268,75 PLN netto/h

📍 Myszków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 22.04.2026 do 30.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Obsługa komputera

Grupa docelowa usługi

Usługa skierowana jest do:

- pracowników przedsiębiorstw produkcyjnych i logistycznych,
- specjalistów i kadry operacyjnej odpowiedzialnej za dane, raportowanie i procesy,
- pracowników działów IT, produkcji, utrzymania ruchu, energetyki i logistyki,
- specjalistów ds. ESG, ochrony środowiska, jakości i zrównoważonego rozwoju,
- kadry menedżerskiej odpowiedzialnej za raportowanie ESG oraz podejmowanie decyzji w oparciu o dane.

Uczestnikami mogą być osoby, które w ramach obowiązków zawodowych:

- pracują z systemami ERP, CRM lub systemami produkcyjnymi,
- uczestniczą w gromadzeniu, analizie lub raportowaniu danych środowiskowych,
- odpowiadają za realizację celów środowiskowych i zgodność z regulacjami ESG.

Minimalna liczba uczestników

8

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

13-04-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

20

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do samodzielnego projektowania, wdrażania i doskonalenia cyfrowego procesu obsługi klienta i reklamacji w przedsiębiorstwie produkcyjnym, w oparciu o dane jakościowe, produkcyjne i środowiskowe, analizę przyczyn reklamacji oraz integrację informacji z obsługi klienta z procesami produkcji i jakości, w celu redukcji strat materiałowych i logistycznych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje wpływ procesu reklamacji na środowisko i koszty przedsiębiorstwa.	Wymienia co najmniej 3 rodzaje strat środowiskowych wynikających z reklamacji.	Test teoretyczny
	Wymienia co najmniej 3 rodzaje strat logistycznych lub materiałowych.	Test teoretyczny
	Uzasadnia zależność pomiędzy liczbą reklamacji a zużyciem materiałów i transportem.	Test teoretyczny
	Identyfikuje powtarzalne przyczyny reklamacji w danych jakościowych.	Test teoretyczny
Analizuje przyczyny reklamacji w oparciu o dane jakościowe i produkcyjne.	Analizuje trendy reklamacyjne w ujęciu ilościowym i jakościowym.	Test teoretyczny
	Formułuje wnioski dotyczące przyczyn niezgodności.	Test teoretyczny
Obsługuje cyfrowe narzędzia wspierające obsługę klienta i reklamacji.	Wymienia funkcje systemu CRM wykorzystywane w procesie reklamacji.	Wywiad swobodny
	Opisuje sposób rejestracji i klasyfikacji zgłoszeń reklamacyjnych w systemie.	Wywiad swobodny
	Wyjaśnia sposób aktualizacji i porządkowania danych klienta w systemie CRM.	Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje cyfrową komunikację wielokanałową w obsłudze klienta.	Dobiera odpowiedni kanał komunikacji do rodzaju zgłoszenia.	Wywiad swobodny
	Formułuje klarowną i rzeczową odpowiedź do klienta w wybranym kanale.	Wywiad swobodny
	Przestrzega zasad bezpieczeństwa danych i poufności informacji w komunikacji.	Wywiad swobodny
Integruje informacje z reklamacji z procesami produkcji i jakości.	Wymienia dane reklamacyjne wymagające przekazania do produkcji lub jakości.	Wywiad swobodny
	Uzasadnia konieczność wprowadzenia korekt procesów produkcyjnych.	Wywiad swobodny
	Opisuje przykłady działań korygujących na podstawie analizy reklamacji.	Wywiad swobodny
Raportuje wskaźniki jakościowe i środowiskowe związane z reklamacjami.	Wymienia wskaźniki jakościowe wykorzystywane w raportowaniu.	Test teoretyczny
	Wymienia wskaźniki środowiskowe wykorzystywane w raportowaniu.	Test teoretyczny
	Wyjaśnia, jak interpretować raport reklamacyjny z punktu widzenia jakości i środowiska.	Test teoretyczny
Projektuje docelowy proces reklamacji.	Opisuje elementy mapy procesu reklamacji „to-be”.	Wywiad swobodny
	Dobiera wskaźniki jakościowe i środowiskowe do zaprojektowanego procesu.	Wywiad swobodny
	Uzasadnia wybór kluczowych elementów procesu reklamacji.	Wywiad swobodny
Współpracuje z innymi działami w celu doskonalenia procesu reklamacji.	Komunikuje wnioski z analizy reklamacji w sposób jasny i rzeczowy.	Wywiad swobodny
	Opisuje sposoby współpracy z innymi działami w procesie reklamacji.	Wywiad swobodny
	Wskazuje przykłady odpowiedzialnego wykonywania powierzonych zadań.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	DR3D Robert Chwastek
Nazwa Podmiotu certyfikującego	DR3D Robert Chwastek

Program

Usługa prowadzona jest w **godzinach dydaktycznych w formie stacjonarnej**. Przerwy **nie są wliczone** w ogólny czas trwania usługi rozwojowej. Harmonogram usługi może ulec nieznacznemu przesunięciu, ponieważ ilość przerw oraz długość ich trwania zostanie dostosowana indywidualnie do potrzeb uczestników szkolenia. Łączna długość przerw podczas szkolenia nie będzie dłuższa aniżeli zawarta w harmonogramie.

Zajęcia zostaną przeprowadzone przez ekspertów z wieloletnim doświadczeniem, którzy przekazują nie tylko wiedzę teoretyczną, ale także praktyczne wskazówki i najlepsze praktyki. Uczestnicy mają możliwość czerpania z ich wiedzy i doświadczenia.

Program szkolenia jest dostosowany do potrzeb uczestników usługi oraz głównego celu usługi i jej charakteru oraz obejmuje zakres tematyczny usługi. Uczestnik nie musi spełniać dodatkowych wymagań dot. poziomu zaawansowania.

Program szkolenia stanowi spójny i zintegrowany zakres treści objęty jednym procesem walidacji, prowadzącym do uzyskania jednej uznanej kwalifikacji w obszarze raportowania ESG opartego na danych IT i produkcyjnych.

Informacja o zapleczu technicznym i organizacyjnym szkolenia

W ramach realizacji usługi szkoleniowej **dostawca zapewnia pełne zaplecze techniczne** niezbędne do prawidłowej realizacji procesu kształcenia. Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje **laptop** spełniający wymagania sprzętowe i programowe określone dla danej tematyki szkoleniowej.

Dla wzbogacenia procesu uczenia się oraz skutecznego osiągnięcia zakładanych efektów kształcenia, w trakcie szkolenia wykorzystywane są **technologie immersyjne**, w tym **okulary wirtualnej rzeczywistości (VR)** dostarczone przez dostawcę usług. Zastosowanie technologii VR umożliwia realizację elementów praktycznych, symulacji oraz interaktywnych ćwiczeń dostosowanych do zakresu szkolenia.

Wszelkie **licencje, oprogramowanie, narzędzia cyfrowe oraz środowiska szkoleniowe** wykorzystywane podczas zajęć są zapewniane przez dostawcę usług i udostępniane uczestnikom na czas trwania szkolenia, bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów przez uczestników lub podmiot delegujący.

Wielkości grup – nie dotyczy

Liczba i rodzaju stanowisk pracy – nie dotyczy

Program szkolenia

Moduł 1. Reklamacje jako źródło danych środowiskowych (2 godz.)

- Analiza wpływu reklamacji na środowisko, koszty i zasoby.
- Identyfikacja strat materiałowych, logistycznych i kosztowych związanych z reklamacjami.
- Powiązanie procesu reklamacji z zasadami zrównoważonej produkcji.

Moduł 2. Cyfrowa obsługa klienta i reklamacji (2 godz.)

- System CRM jako centrum informacji o kliencie i reklamacjach.
- Cyfrowa rejestracja i klasyfikacja zgłoszeń reklamacyjnych.
- Komunikacja wielokanałowa z klientem oraz bezpieczeństwo danych.

Moduł 3. Analiza przyczyn reklamacji (3 godz.)

- Identyfikacja powtarzalnych problemów i niezgodności.
- Analiza trendów reklamacyjnych w oparciu o dane jakościowe i produkcyjne.
- Wnioskowanie przyczynowe i rekomendacje działań.

Moduł 4. Integracja obsługi klienta z produkcją i jakością (3,5 godz.)

- Przekazywanie informacji reklamacyjnych do produkcji i jakości.
- Uzasadnianie konieczności korekt procesów produkcyjnych.
- Raportowanie wskaźników jakościowych i środowiskowych.

Moduł 5. Projekt zrównoważonego procesu reklamacji (3,5 godz.)

- Opracowanie mapy procesu reklamacji „to-be”.
- Dobór wskaźników jakościowych i środowiskowych do procesu.
- Komunikacja wniosków z analiz reklamacyjnych w ramach współpracy międzydziałowej.

Walidacja szkolenia - Egzamin (podmiot zewnętrzny) (1 godz.)

Walidacja szkolenia odbywa się w ostatnim dniu szkolenia i wlicza się w czas trwania usługi.

ROZDZIELNOŚĆ PODMIOTOWA WALIDACJI

Rozdzielność szkolenia od walidacji - rozdzielność podmiotów. Osoba szkoląca nie ocenia wiedzy i umiejętności swoich kursantów w zakresie, w którym nauczała. Końcową walidację prowadzi odrębny podmiot zewnętrzny.

Okres oczekiwania na wydanie wyniku przeprowadzonej walidacji: Czas oczekiwania na wydanie wyniku przeprowadzonej walidacji wynosi do 5 dni roboczych, licząc od kolejnego dnia roboczego po jej przeprowadzeniu. Z uwagi na to, data zakończenia usługi została wydłużona.

Teoria: 40% (5,5 godz.)

Praktyka: 60% (8,5 godz.)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Moduł 1. Reklamacje jako źródło danych środowiskowych	Marcin Rał	22-04-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 10 Przerwa	Marcin Rał	22-04-2026	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 10 Moduł 2. Cyfrowa obsługa klienta i reklamacji	Marcin Rał	22-04-2026	10:15	12:15	02:00
4 z 10 Przerwa	Marcin Rał	22-04-2026	12:15	12:30	00:15
5 z 10 Moduł 3. Analiza przyczyn reklamacji	Marcin Rał	22-04-2026	12:30	15:30	03:00
6 z 10 Moduł 4. Integracja obsługi klienta z produkcją i jakością	Marcin Rał	23-04-2026	08:00	11:30	03:30
7 z 10 Przerwa	Marcin Rał	23-04-2026	11:30	11:45	00:15
8 z 10 Moduł 5. Projekt zrównoważonego procesu reklamacji	Marcin Rał	23-04-2026	11:45	15:15	03:30
9 z 10 Przerwa	Marcin Rał	23-04-2026	15:15	15:30	00:15
10 z 10 Walidacja szkolenia	-	23-04-2026	15:30	16:30	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 375,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 375,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	268,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	268,75 PLN
W tym koszt walidacji brutto	60,00 PLN

W tym koszt walidacji netto	60,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Rał

Praktyk i szkoleniowiec w zakresie technologii chmurowych oraz programowania. Uczy, jak skutecznie wykorzystać chmurę do optymalizacji procesów oraz efektywnego zarządzania infrastrukturą IT w sposób sprzyjający zrównoważonemu rozwojowi. Jako wykładowca na Uczelni Wyższej prowadzi zajęcia z programowania klienckiego, zarządzania usługami chmurowymi oraz baz danych dla aplikacji internetowych. Posiada ponad kilkunastoletnie doświadczenie w branży IT i zrealizował liczne kursy oraz warsztaty, skierowane zarówno do początkujących, jak i zaawansowanych. Jego szkolenia podkreślają, że technologie chmurowe odgrywają kluczową rolę w transformacji ekologicznej. Dzięki elastyczności i wydajności, jakie oferują chmury, organizacje mają możliwość zmniejszenia zużycia energii i zasobów, co ma pozytywny wpływ na ochronę środowiska.

W ostatnich 24 miesiącach przeprowadził ponad 200 godzin szkoleń związanych z tematyką IT.

W ramach swojej praktyki zawodowej prowadzący realizował projekty szkoleniowe i wdrożeniowe związane z wykorzystaniem systemów IT (w tym CRM i narzędzi analitycznych) do optymalizacji procesów obsługi klienta, jakości oraz efektywnego wykorzystania zasobów w przedsiębiorstwach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacja w formie PDF (przekazana najpóźniej w dniu rozpoczęcia szkolenia drogą e-mailową).

Warunki uczestnictwa

Warunkiem zdobycia certyfikatu potwierdzającego zdobyte kwalifikacje jest przystąpienie do Egzaminu certyfikującego.

Na egzamin uczestnik nie musi dokonywać osobnego zapisu oraz jego koszt jest wliczony w koszt usługi.

Minimalny poziom frekwencji uczestnika na usłudze rozwojowej wynosi 80%.

Uczestnicy przyjmują do wiadomości, że usługa może być poddana monitoringowi z ramienia Operatora lub PARP i wyrażają na to zgodę.

Uczestnik ma obowiązek zapisania się na usługę przez BUR co najmniej w dniu zakończenia rekrutacji.

Organizator zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji usług rozwojowych zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027”. **W przypadku potrzeby zapewnienia specjalnych udogodnień prosimy o kontakt przed zapisem na usługę!**

Informacje dodatkowe

Podstawa zwolnienia z VAT:

- 1) art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c Ustawy z dnia 11 marca 2024 o podatku od towarów i usług - w przypadku dofinansowania w wysokości 100%*
- 2) § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień - w przypadku dofinansowania w co najmniej 70%*
- 3) W przypadku braku uzyskania dofinansowania lub uzyskania dofinansowania poniżej 70%, do ceny usługi należy doliczyć 23% VAT*

Adres

ul. Kościuszki 8
42-300 Myszków
woj. śląskie

Oddział Myszków: „MAGOT”

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Patrycja Lichacz

E-mail projekt5-15@ernabo.edu.pl

Telefon (+48) 881 709 706