



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5
458 ocen

Biuro w nowoczesnej dobie: Jak zwiększyć satysfakcję pracowników i klientów oraz poprawić efektywność firmy?

Numer usługi 2026/01/23/175925/3280095

📍 Wyszków / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 28.02.2026 do 03.03.2026

7 872,00 PLN brutto

6 400,00 PLN netto

196,80 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników biurowych, specjalistów oraz kadry zarządzającej zatrudnionych w przedsiębiorstwach działających w obszarze usług dla biznesu, doradztwa zarządczego, finansów i rachunkowości, obsługi rynku nieruchomości i projektów budowlanych, handlu hurtowego, a także usług wspierających (druk, administracja, HR i zatrudnienie).
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	27-02-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji pracowników biurowych, specjalistów oraz kadry zarządzającej w zakresie nowoczesnych metod organizacji pracy, komunikacji i obsługi klienta. Uczestnicy nauczą się, jak zwiększać

satysfakcję pracowników i klientów, jak usprawniać codzienne procesy biurowe oraz jak podnosić efektywność funkcjonowania przedsiębiorstwa.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie znaczenie jakości obsługi i doświadczenia klienta	Wskazuje kluczowe elementy wpływające na satysfakcję gościa	Test teoretyczny
	Rozpoznaje błędy wpływające negatywnie na doświadczenie klienta	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje skuteczne techniki komunikacji w pracy z zespołem i z klientem	Dobiera styl komunikacji do sytuacji i odbiorcy	Test teoretyczny
	Stosuje zasady komunikacji zadaniowej i empatycznej	Test teoretyczny
	Reaguje konstruktywnie na trudne sytuacje	Test teoretyczny
Uczestnik rozpoznaje potrzeby pracowników i/lub współpracowników różnych grup wiekowych i potrafi dostosować styl współpracy	Identyfikuje różnice w motywacjach i oczekiwaniach różnych pokoleń	Test teoretyczny
	Opisuje dobre praktyki pracy z osobami młodszymi i starszymi	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby na wspólną efektywną współpracę	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki radzenia sobie ze stresem i dbałości o kondycję psychofizyczną w pracy	Wskazuje sposoby jego redukcji i techniki regeneracyjne	Test teoretyczny
	Stosuje wybrane narzędzia oddechowe lub organizacyjne	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

DZIEŃ 1 – Fundamenty współczesnego biura i rola zespołu

Blok 1. Wprowadzenie i cele szkolenia (10:00–11:30)

- Prezentacja trenera i uczestników
- Oczekiwania, potrzeby i poziom doświadczenia
- Ćwiczenie integracyjne: „Mój styl pracy i komunikacji”

Przerwa 15 minut.

Blok 2. Biuro w nowoczesnej dobie: kontekst zmian i trendów (11:45–13:15)

- Makrotrendy: cyfryzacja, praca hybrydowa, różnorodność pokoleniowa
- Zmiany w oczekiwaniach klientów i kontrahentów
- Zderzenie oczekiwań klienta i możliwości organizacyjnych firmy

Przerwa 15 minut.

Blok 3. Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta (13:30–15:00)

- Kultura obsługi w praktyce
- Klient jako cel działań biura
- Analiza ścieżki klienta w kontakcie z firmą

Przerwa 30 minut.

Blok 4. Pokolenia w zespole biurowym – jak pracować razem (15:30–17:30)

- Charakterystyka pokoleń: Z, Y, X, 55+
- Różnice oczekiwań, stylów pracy i motywacji
- Zasady integracji i zarządzania różnorodnością

Przerwa 15 minut.

Blok 5. Nowoczesne przywództwo i rola lidera biurowego (17:45–19:15)

- Style zarządzania w biurze
- Wpływ postawy lidera na zespół i efektywność pracy
- Jak wspierać zamiast kontrolować

Blok 6. Podsumowanie dnia i refleksja (19:15–20:00)

- Najważniejsze wnioski
- Pytania i wprowadzenie do dnia drugiego

DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem

Blok 1. Motywacja w pracy biurowej – praktyka i błędy (10:00–12:00)

- Co naprawdę motywuje pracowników biurowych?
- Motywacja finansowa, niefinansowa i środowiskowa
- Ćwiczenie: analiza własnych czynników motywacyjnych

Przerwa 15 minut.

Blok 2. Systemy ocen i rozwój zawodowy w biurze (12:15–14:00)

- Ścieżki rozwoju pracowników administracyjnych i specjalistów
- Metody ocen pracowniczych
- Feedback – narzędzie budowania relacji i standardów

Przerwa 15 minut.

Blok 3. Skuteczna komunikacja w zespole i z klientami (14:15–15:30)

- Style komunikacyjne i najczęstsze błędy
- Komunikaty zadaniowe, wspierające, korygujące
- Symulacje rozmów i sytuacji kryzysowych

Przerwa 30 minut.

Blok 4. Konflikty i napięcia – jak sobie radzić (16:00–17:45)

- Typologia konfliktów i źródła napięć w biurze
- Reakcje lidera i sposoby mediacji
- Ćwiczenie: case study rozwiązywania konfliktu

Przerwa 15 minut.

Blok 5. Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy (18:00–19:30)

- Wartości a codzienna praca
- Zachowania wzmacniające wspólnotę i odpowiedzialność
- Kultura wysokiej jakości obsługi

Blok 6. Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe (19:30–20:00)

DZIEŃ 3 – Doświadczenie klienta i efektywność biura

Blok 1. Customer Experience – jak myśli klient (10:00–12:00)

- 5 etapów doświadczenia klienta w kontakcie z firmą
- Jak klient ocenia obsługę biurową?
- Mapowanie punktów styku – ćwiczenie

Przerwa 15 minut.

Blok 2. Storytelling i komunikacja przez emocje (12:15–14:00)

- Jak mówić, żeby klient zaufał i skorzystał z oferty?
- Tworzenie scenariuszy rekomendacyjnych

- Praca w parach: prezentacja usług/produktów przez historię

Przerwa 15 minut.

Blok 3. Standaryzacja a indywidualizacja obsługi (14:15–15:30)

- Tworzenie standardów pracy biurowej i obsługi klienta
- Rola lidera zmiany w egzekwowaniu jakości
- Przykłady dobrych praktyk w obsłudze klienta

Przerwa 30 minut.

Blok 4. Lojalność klienta i jego powracalność (16:00–17:45)

- Programy lojalnościowe i ich zastosowanie w usługach
- Budowanie więzi z klientem po zakończeniu obsługi
- CRM i bazy danych klientów

Przerwa 15 minut.

Blok 5. Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami (18:00–19:30)

- Jak reagować na negatywne recenzje?
- Strategia obecności firmy w internecie
- Monitoring i automatyzacja odpowiedzi

Blok 6. Warsztat zespołowy: jak zwiększyć efektywność pracy i satysfakcję klienta? (19:30–20:00)

DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy i walidacja końcowa

Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy w pracy biurowej (10:00–11:30)

- Systemy CRM, ERP, workflow
- Narzędzia do zarządzania kosztami, zadaniami i jakością
- Przykłady wdrożeń

Przerwa 15 minut.

Blok 2. Transformacja cyfrowa – wdrażanie zmian w zespole (11:45–13:15)

- Odporność na zmiany i edukacja pracowników różnych pokoleń
- Techniki wdrażania nowych narzędzi
- Komunikacja zmian

Przerwa 15 minut.

Blok 3. Zarządzanie stresem i regeneracja w pracy biurowej (13:30–14:45)

- Przyczyny wypalenia zawodowego
- Techniki uważności i świadomego oddechu
- Praktyczne ćwiczenia

Przerwa 30 minut.

Blok 4. Organizacja pracy i ergonomia biura (15:15–16:45)

- Dostosowanie stanowisk pracy do potrzeb różnych pracowników

- Planowanie grafiku i priorytetyzacja zadań
- Zarządzanie zasobami fizycznymi i psychicznymi zespołu

Blok 5. Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy (16:45–19:45)

- Podsumowanie 4 dni szkolenia
- Wskazówki do testu i prezentacji
- Tworzenie indywidualnych planów działania

Blok 6. Walidacja kompetencji (19:45–20:00)

Warunki organizacyjne:

- Szkolenie będzie miało charakter warsztatowy, łącząc teorię z praktyką w celu skutecznego przyswojenia wiedzy i umiejętności.
- W ramach szkolenia przewidziano ćwiczenia grupowe.
- Sala szkoleniowa wyposażona w materiały dydaktyczne oraz narzędzia multimedialne wspomagające proces nauki.
- Organizator zapewnia komplet materiałów szkoleniowych.
- Maksymalna liczba osób w grupie: 10.
- Czas trwania zajęć teoretycznych: około 10 h zegarowych - w zależności od umiejętności grupowych, reszta zajęć to praktyka - która będzie trwała około 25 h zegarowych, podczas której uczestnik zrealizuje pełen zakres praktyczny usługi rozwojowej.
- W celu potwierdzenia nabytych kompetencji uczestnicy przejdą **walidację w formie testu teoretycznego**, przygotowanego i zweryfikowanego przez walidatora. Na zakończenie szkolenia odbędzie się **test podsumowujący**, obejmujący m.in. praktyczne wykorzystanie narzędzi cyfrowych i nowoczesnych systemów pracy biurowej. Uczestnicy w ciągu 15 minut odpowiedzą na pytania sprawdzające **praktyczne umiejętności w zakresie organizacji pracy, efektywnej komunikacji, współpracy w zespole oraz zastosowania technologii i narzędzi cyfrowych do optymalizacji procesów**.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 DZIEŃ 1 – Fundamenty współczesnego biura i rola zespołu	Karolina Kulibska-Janusz	28-02-2026	10:00	20:00	10:00
2 z 5 DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem	Karolina Kulibska-Janusz	01-03-2026	10:00	20:00	10:00
3 z 5 DZIEŃ 3 – Doświadczenie klienta i efektywność biura	Karolina Kulibska-Janusz	02-03-2026	10:00	20:00	10:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 5 DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy	Karolina Kulibska-Janusz	03-03-2026	10:00	18:00	08:00
5 z 5 Walidacja końcowa	-	03-03-2026	18:00	20:00	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 872,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	196,80 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

Sebastian Figat

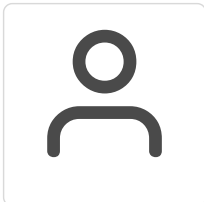
Sebastian to doświadczony manager gastronomii, specjalizujący się w optymalizacji procesów, sprzedaży eventowej oraz wdrażaniu nowoczesnych technologii, w tym sztucznej inteligencji, w branży HoReCa. Swoją karierę rozpoczął jako kelner, przechodząc przez kolejne szczeble aż do roli managera zarządzającego w prestiżowych lokalach, takich jak Baila Show & Dining, Browar Warszawski czy Blue Cactus. Dzięki doświadczeniu w sprzedaży eventów osiągnął rekordowe wyniki, generując przychody na poziomie ponad 6 mln zł rocznie. Sebastian ukończył certyfikowany kurs Business Programme AI w Ecadeo Jakuba Roskosza, co pozwoliło mu skutecznie wdrażać rozwiązania AI zwiększające rentowność restauracji. Ukończył Akademię Teatralną im. Aleksandra Zelwerowicza w Warszawie na kierunku aktorstwo dramatyczne. Posiada także certyfikaty Managera Gastronomii HorArt HoReCa Academy Poland, kurs mediacji PARP oraz wystąpień publicznych. Specjalizuje się w zwiększaniu obrotu firm i podnoszeniu efektywności operacyjnej poprzez optymalizację procesów. Swoją wiedzę przekłada również na szkolenia w innych branżach, pokazując uniwersalność sztucznej inteligencji oraz swoich umiejętności mediacyjnych i sprzedażowych. Jego podejście łączy strategiczne zarządzanie, skuteczną sprzedaż i innowacyjne technologie, czyniąc go jednym z najbardziej wszechstronnych ekspertów w optymalizacji biznesu.



2 z 3

ADAM PECYNA

Wieloletni ekspert w dziedzinie sprzedaży i zarządzania. Specjalizuję się w budowie systemów sprzedażowych, zarządzaniu kadrą oraz szkoleniach, które pomagają firmom w branży HORECA podnosić sprzedaż i poprawiać efektywność zespołów. Z pasją i zaangażowaniem dzielę się swoją wiedzą – przeszkoliłem już ponad 2000 osób! W mojej pracy wykorzystuję innowacyjne narzędzia do analizy potencjału zespołów i tworzenia strategii, które zwiększają zyski i usprawniają procesy operacyjne. Jeśli chcesz zoptymalizować sprzedaż i wzmocnić swój zespół – jestem tutaj, by Ci pomóc! Swoje doświadczenie zdobywałem przez lata pracy w dużych korporacjach przeprowadzając setki szkoleń i prowadząc wiele zespołów.



3 z 3

Karolina Kulibska-Janusz

Prawnik, Manager HR i Kierownik administracji z wieloletnim doświadczeniem operacyjnym. Na co dzień współpracuję z agencjami pracy tymczasowej, nadzorując procesy legalizacji zatrudnienia cudzoziemców i dbając o ich zgodność z przepisami oraz realiami biznesu. Pracuję na styku prawa i praktyki – współtworzę i koordynuję pracę zespołów legalizacyjnych, dbając o to, by procesy były skuteczne, zgodne z prawem i dopasowane do realiów operacyjnych. Analizuję i projektuję rozwiązania prawne w obszarze pracy tymczasowej i outsourcingu, przygotowuję umowy, procedury i standardy, które pozwalają firmom bezpiecznie i efektywnie działać w dynamicznych środowiskach. Doświadczenie zdobywałam w branżach HoReCa, produkcji i usługach utrzymania czystości, dlatego w swoich działaniach i szkoleniach stawiam na konkret, realne case'y i rozwiązania, które faktycznie działają.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Każdy z uczestników otrzymuje dedykowane materiały szkoleniowe (komplet dokumentów szkoleniowych w wersji pdf)

Adres

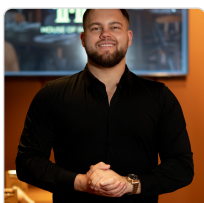
Wyszków

Wyszków

woj. mazowieckie

Sala konferencyjna w biurze.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309