



Joanna
Sierżputowska-
Mantur Siesta
Umysłu

Brak ocen dla tego dostawcy

"Specjalistyczny Eco-Serwis 360°: Certyfikowany proces obsługi i zielone technologie naprawcze"

Numer usługi 2026/01/26/178236/3284743

📍 Sianożęty / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 36 h
📅 10.04.2026 do 19.04.2026

6 480,00 PLN brutto
6 480,00 PLN netto
180,00 PLN brutto/h
180,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Transport i motoryzacja / Motoryzacja

Grupa docelowa usługi

Grupą docelową warsztatu „Specjalistyczny Eco-Serwis 360°” są przede wszystkim pracownicy oraz kadra zarządzająca wyspecjalizowanych punktów naprawczych, którzy dążą do profesjonalizacji usług w duchu nowoczesnych standardów środowiskowych. Program dedykowany jest:

- **Właścicielom i menedżerom warsztatów**, którzy chcą przekształcić swój biznes w markę premium, wdrażając rentowne zielone umiejętności oraz efektywne procesy sprzedaży komplementarnej i posprzedażowej.
- **Doradcom serwisowym i pracownikom BOK**, odpowiedzialnym za bezpośredni kontakt z klientem. Szkolenie wyposaży ich w kompetencje cyfrowe oraz techniki psychologiczne niezbędne do pracy z klientem roszczeniowym oraz budowania lojalności w oparciu o doradztwo eko.
- **Mechanikom i diagnostom**, dla których kluczowe jest opanowanie zielonych umiejętności technicznych (np. precyzyjne dozowanie mediów, regeneracja części) oraz dbałość o własny dobrostan psychiczny i ergonomię, co przekłada się na długofalową efektywność i zdrowie w wymagającą

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

07-04-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

36

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym jest nabycie przez uczestników zielonych umiejętności w zakresie ekonapraw i zrównoważonego zarządzania warsztatem specjalistycznym. Uczestnicy opanują proces nowoczesnej, cyfrowej obsługi klienta, techniki sprzedaży komplementarnej oraz serwisu posprzedażowego. Ważnym aspektem jest wypracowanie kompetencji z obszaru dobrostanu psychicznego, obejmujących dbałość o własną kondycję psychiczną oraz skuteczne techniki komunikacji i rozwiązywania sporów z klientem roszczeniowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik uzasadnia wpływ zielonych umiejętności na rozwój biznesu.	Wyjaśnia związki między ekologią a oszczędnościami finansowymi.	Debata swobodna
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Interpretuje dane rynkowe dotyczące potrzeb klientów premium.	Debata swobodna
Uczestnik klasyfikuje usługi warsztatu pod kątem ich zrównoważonego charakteru.	Różnicuje tradycyjne metody pracy od metod eko-odpowiedzialnych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Opisuje korzyści płynące z posiadania eko-wizerunku.	Debata swobodna
	Diagnostuje usterki przy pomocy dokumentacji foto/wideo na tablecie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik prowadzi proces przyjęcia pojazdu przy użyciu narzędzi cyfrowych.	Sporządza elektroniczne protokoły przyjęcia bez użycia papieru.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Objaśnia sposób działania cyfrowego wglądu w proces naprawy.	Debata swobodna
	Przedstawia korzyści płynące z elektronicznej archiwizacji danych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik informuje klienta o transparentności procesu naprawczego.		
Uczestnik identyfikuje czynniki środowiskowe wpływające na dobrostan.	Ocenia natężenie światła i jakość powietrza na stanowisku pracy.	Debata swobodna
	Wykrywa źródła chaosu organizacyjnego wpływające na stres.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik ustawia parametry stanowiska pracy zgodnie z ergonomią. Uczestnik dobiera preparaty chemiczne i metody utylizacji odpadów.	Projektuje bezpieczny układ narzędzi na stanowisku specjalistycznym.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wyjaśnia argumenty za utrzymaniem czystości w duchu metody 5S.	Debata swobodna
	Sortuje odpady niebezpieczne zgodnie z wymogami środowiskowymi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Przelicza zużycie mediów w celu optymalizacji kosztów.	Debata swobodna
Uczestnik stosuje techniki regeneracji części w codziennej pracy.	Wykonuje weryfikację podzespołów pod kątem ich odnowienia.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uzyskuje parametry techniczne zgodne z normami producenta.	Debata swobodna
Uczestnik rozwija ofertę o usługi proekologiczne i prozdrowotne.	Charakteryzuje działanie filtrów HEPA i systemów ozonowania.	Debata swobodna
	Świadczy usługi doradcze w zakresie oszczędnej eksploatacji pojazdu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykazuje korzyści finansowe z zakupu usług dodatkowych.	Uzasadnia wybór produktów o obniżonym wpływie na środowisko.	Debata swobodna
	Wnioskuje o potrzebach klienta na podstawie stanu technicznego auta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik planuje długofalową relację z klientem po wizycie w serwisie.	Przygotowuje harmonogram cyfrowych powiadomień Follow-up.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Gromadzi opinie klientów poprzez systemy badania satysfakcji.	Debata swobodna
Uczestnik analizuje stopień lojalności klientów serwisu.	Interpretuje wyniki wskaźnika NPS w odniesieniu do jakości obsługi.	Debata swobodna
	Wytacza kierunki poprawy standardów na podstawie ocen zwrotnych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik zapobiega objawom wypalenia zawodowego.	Stosuje techniki mikro-odpoczynku podczas przerw w pracy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Kontroluje własne reakcje fizjologiczne na sytuacje stresowe.	Debata swobodna

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik integruje dbałość o kondycję psychiczną z kulturą pracy. Uczestnik decyduje o strategii komunikacji w sytuacji roszczeniowej.	Mobilizuje zespół do wzajemnego wsparcia w trudnych sytuacjach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Utrzymuje balans między intensywnością pracy a regeneracją.	Debata swobodna
	Bada przyczyny niezadowolenia klienta poprzez aktywne słuchanie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dowodzi prawidłowości wykonanych prac przy pomocy e-dokumentacji.	Debata swobodna
Uczestnik zarządza procesem reklamacyjnym w sposób profesjonalny.	Kieruje rozmową tak, aby obniżyć napięcie emocjonalne.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Porównuje fakty techniczne z oczekiwaniami klienta w celu mediacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik przekształca zastrzeżenia klienta w konstruktywne rozwiązania	Objaśnia przyczyny techniczne wystąpienia problemu.	Debata swobodna
	Wyznacza kompromisowe drogi naprawy relacji z klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik świadczy usługi komunikacyjne oparte na empatii i fachowości.	Streszcza ustalenia rozmowy, aby uniknąć nieporozumień.	Debata swobodna
	Wykazuje zrozumienie dla obaw klienta dotyczących kosztów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik integruje wszystkie etapy eco-obługi w jednym cyklu pracy.	Prowadzi pełną ścieżkę klienta: od przyjęcia po wydanie pojazdu.	Debata swobodna
	Wykonuje zadania zgodnie z nowym schematem płynności pracy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik ewaluje własną sprawność w realizacji nowego standardu.	Porównuje uzyskane efekty pracy z założeniami modelu Eco-Serwis.	Debata swobodna
	Wnioskuje o dalszych krokach rozwoju własnych kompetencji.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Plan Warsztatu: Specjalistyczny Eco-Serwis 360°

1: Fundamenty i Filozofia Eco-Serwisu

Cel: Zmiana nastawienia zespołu i wprowadzenie ekologicznych standardów biurowych.

- **Moduł I: Kierunek Eco-Ewolucja**
 - Wprowadzenie do **zielonych umiejętności** w branży automotive.
 - Analiza rynku: Dlaczego klient premium szuka usług zrównoważonych?
 - Budowanie przewagi konkurencyjnej poprzez certyfikację i eko-wizerunek.
- **Moduł II: Cyfrowy Standard Przyjęcia**
 - Wdrażanie obiegu bezpapierowego (e-zlecenia, e-faktury).
 - Praktyka: Wykonywanie eko-diagnozy z tabletem przy aucie (dokumentacja foto/wideo jako standard transparentności).
- **Moduł III: BHP Umysłu i Ergonomia (Część 1)**
 - Wstęp do dobrostanu: wpływ światła, porządku (metoda 5S) i czystości powietrza na wydajność.
 - Zasady ergonomii na stanowisku pracy specjalistycznej.

2: Technologia, Sprzedaż i Dobrostan

Cel: Rozwój umiejętności technicznych oraz optymalizacja zysków.

- **Moduł IV: Warsztat Zielonych Technologii**
 - Zarządzanie odpadami niebezpiecznymi i oszczędność mediów (energia, woda).
 - Techniki precyzyjnego dozowania chemii warsztatowej.
 - GOZ w praktyce: Kryteria kwalifikacji części do profesjonalnej regeneracji.
- **Moduł V: Doradztwo Eko i Sprzedaż Komplementarna**
 - Metody oferowania usług prozdrowotnych (ozonowanie, filtry HEPA).
 - Argumentacja językiem korzyści (ekonomia + ekologia + zdrowie).
- **Moduł VI: Serwis Posprzedażowy (Aftersales)**
 - Automatyzacja lojalności: systemy Follow-up i cyfrowa książka serwisowa.
 - Badanie satysfakcji klienta (NPS) jako narzędzie rozwoju.
- **Moduł VII: Dobrostan Psychiczny (Część 2)**
 - Trening odporności na stres i techniki mikro-regeneracji w pracy.
 - Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu w zawodzie mechanika.

3: Trudne Sytuacje i Integracja Procesu

Cel: Praca z trudnym klientem i weryfikacja zdobytych umiejętności w praktyce.

- **Moduł VIII: Psychologia Konfliktu i Reklamacje**
 - Obsługa klienta roszczeniowego: techniki deeskalacji napięcia.
 - Wykorzystanie dowodów cyfrowych (zdjęcia z naprawy) do profesjonalnego odpierania bezzasadnych roszczeń.
- **Moduł IX: Komunikacja Transformująca**
 - Warsztat komunikacji empatycznej: zamiana konfliktu w szansę na poprawę relacji.
 - Praca nad profesjonalnym językiem doradcy w sytuacjach kryzysowych.
- **Moduł X: Podsumowanie i Plan Wdrożenia**
 - Stworzenie „Mapy Wdrożenia” (konkretne kroki do wprowadzenia od zaraz).
 - Delegowanie zadań i odpowiedzialności wdrożeniowych
- **WALIDACJA WARSZTATU**

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Fundamenty i Filozofia Eco-Serwisu	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	10-04-2026	16:00	16:30	00:30
2 z 19 Wprowadzenie do zielonych umiejętności w branży automotive.	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	10-04-2026	16:30	18:00	01:30
3 z 19 Budowanie przewagi konkurencyjnej poprzez certyfikację i eko-wizerunek.	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	10-04-2026	18:15	20:00	01:45
4 z 19 Wdrażanie obiegu bezpapierowego (e-zlecenia, e-faktury).	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	11-04-2026	09:00	11:15	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 19 Praktyka: Wykonywanie eko-diagnozy z tabletem przy aucie (dokumentacja foto/wideo jako standard transparentności).	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	11-04-2026	11:30	13:30	02:00
6 z 19 Wstęp do dobrostanu: wpływ światła, porządku (metoda 5S) i czystości powietrza na wydajność.	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	11-04-2026	14:00	15:45	01:45
7 z 19 Technologia, Sprzedaż i Dobrostan	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	11-04-2026	16:00	18:00	02:00
8 z 19 Zarządzanie odpadami niebezpiecznymi i oszczędność mediów (energia, woda).	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	12-04-2026	09:00	11:15	02:15
9 z 19 Doradztwo Eko i Sprzedaż Komplementarna	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	12-04-2026	11:30	13:30	02:00
10 z 19 Serwis Posprzedażowy (Aftersales)	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	12-04-2026	14:00	15:45	01:45
11 z 19 uatomatyzacja lojalności: systemy Follow-up i cyfrowa książka serwisowa.	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	12-04-2026	16:00	18:00	02:00
12 z 19 Trening odporności na stres i techniki mikro-regeneracji w pracy.	JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR	17-04-2026	16:00	17:45	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 19 Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu w zawodzie mechanika.	JOANNA SIERZPUTOWSK A-MANTUR	17-04-2026	18:00	20:00	02:00
14 z 19 Psychologia Konflikty i Reklamacje	JOANNA SIERZPUTOWSK A-MANTUR	18-04-2026	09:00	11:15	02:15
15 z 19 Wykorzystanie dowodów cyfrowych (zdjęcia z naprawy) do profesjonalnego odpierania bezzasadnych roszczeń.	JOANNA SIERZPUTOWSK A-MANTUR	18-04-2026	11:30	13:30	02:00
16 z 19 Warsztat komunikacji empatycznej: zamiana konfliktu w szansę na poprawę relacji.	JOANNA SIERZPUTOWSK A-MANTUR	18-04-2026	14:00	15:45	01:45
17 z 19 Praca nad profesjonalnym językiem doradcy w sytuacjach kryzysowych.	JOANNA SIERZPUTOWSK A-MANTUR	18-04-2026	16:00	18:00	02:00
18 z 19 tworzenie „Mapy Wdrożenia” (konkretne kroki do wprowadzenia od zaraz).	JOANNA SIERZPUTOWSK A-MANTUR	19-04-2026	09:00	12:00	03:00
19 z 19 WALIDACJA WARSZTATU	-	19-04-2026	12:30	14:00	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 480,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 480,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	180,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR

Absolwentka Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu Szczecińskiego, oraz studiów podyplomowych na kierunkach: rachunkowość, zarządzanie projektami, mentoring oraz coaching.

Dyplomowana trenerka oraz terapeutka TSR.

Od 2004 roku zaangażowana w prowadzenie szkoleń z zakresu kompetencji liderek, dobrostanu psychicznego, komunikacji interpersonalnej, budowania procesów wdrożeniowych i rekrutacyjnych a także zielonych kompetencji i zrównoważonego rozwoju.

Prowadziła warsztaty w ramach projektu "Eko Liderki", "Gospodarka w obiegu zamkniętym", "Warsztaty ekologiczne dla seniorów".

Pracuje z grupami oraz klientami indywidualnymi.

Wspiera przedsiębiorców, liderów, pracowników liniowych oraz osoby przygotowujące się do objęcia funkcji menadżerskich.

Przez ponad 20 lat związana z międzynarodowymi korporacjami sprzedażowymi, gdzie pełniła funkcje trenerskie oraz menadżerskie średniego i wyższego szczebla, zarządzając zespołami w wielokulturowym, dynamicznym środowisku biznesowym.

Łączy doświadczenie biznesowe z niezbędną teorią, dostosowując szkolenia i warsztaty do potrzeb. Współpracowała z Uniwersytetem WSB "Merito" w Szczecinie, prowadząc zajęcia ze studentami w obszarach doboru pracowników, wyzwań rynku pracy, zarządzania ścieżką kariery oraz negocjacji biznesowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują konspekty usługi z miejscem do notowania i długopis.

Informacje dodatkowe

Uczestnik ma dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleni.

Adres

ul. Północna 6
78-111 Sianożęty
woj. zachodniopomorskie

Warsztaty odbędą się w Hotelu " Imperial" w Sianożętach. Do dyspozycji uczestników: kryty basen, strefa wellness z jacuzzi, solanka, sauna parowa i suchą, siłownią, wypożyczalnia rowerów, salami zabaw dla dzieci

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Część zajęć odbywać się będzie w Szczecinie ul. Wszystkich Świętych 5a

Kontakt



JOANNA SIERZPUTOWSKA-MANTUR

E-mail joanna@siestaumyslu.pl

Telefon (+48) 505 459 647