



MIEDZIOWE
STOWARZYSZENIE

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie Jak przeprojektować ofertę małej firmy, gdy produkt przestaje się sprzedawać. Praktyczny program szkoleniowy z Customer Journey, Service Design i Design Thinking 11-25 V 2026 PONIEDZIAŁKI

Numer usługi 2026/03/24/201410/3431679

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 11.05.2026 do 25.05.2026

4 630,00 PLN brutto

4 630,00 PLN netto

231,50 PLN brutto/h

231,50 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie skierowane jest do firm, mikro, małych przedsiębiorstw i ich pracowników oraz właścicieli, w tym samozatrudnionych.. Szkolenie będzie właściwe dla:</p> <ul style="list-style-type: none"> właścicieli mikro i małych firm, których produkt lub usługa przestają się sprzedawać, przedsiębiorców szukających metody na odbudowanie bazy klientów, pracowników podejmujących decyzje strategiczne dotyczące oferty w firmie zatrudniającej do 49 osób, właścicieli i pracowników firm działających minimum rok, którzy obserwują spadek zainteresowania swoją ofertą.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	04-05-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	20
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 przygotowuje uczestników do samodzielnego przeprojektowania oferty firmy w oparciu o realne potrzeby klientów. Uczestnicy nabywają umiejętność diagnozowania przyczyn utraty klientów, mapowania ścieżki klienta (Customer Journey), generowania i testowania nowych rozwiązań metodami Service Design i Design Thinking oraz budowania planu wdrożenia zmiany w swojej firmie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia przyczyny utraty klientów w swojej firmie.	Identyfikuje czynniki zewnętrzne i wewnętrzne wpływające na spadek sprzedaży,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Charakteryzuje metody badania klientów (wywiad, ankieta, obserwacja lub analiza danych cyfrowych),	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Określa możliwe przyczyny problemu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Mapuje ścieżkę klienta (Customer Journey Map) dla swojej firmy.	Tworzy mapę podróży klienta zawierającą punkty styku, kanały, emocje i pain points,	Analiza dowodów i deklaracji
	Kontroluje miejsca w ścieżce klienta, gdzie dochodzi do utraty zainteresowania,	Analiza dowodów i deklaracji
Projektuje nową lub zmodyfikowaną propozycję wartości (Value Proposition) dopasowaną do potrzeb klientów	Generuje co najmniej 3 pomysły na zmianę oferty technikami ideacji	Analiza dowodów i deklaracji
	Priorytetyzuje pomysły przy użyciu modelu KANO.	Analiza dowodów i deklaracji
	Decyduje, który pomysł przejdzie do fazy prototypowania	Analiza dowodów i deklaracji
Tworzy prototyp zmienionej usługi lub produktu i planuje jego walidację.	Przygotowuje prototyp (papierowy, cyfrowy lub usługowy) zmienionej oferty	Analiza dowodów i deklaracji
	Opracowuje plan testowania prototypu	Analiza dowodów i deklaracji
	Stosuje mierniki sukcesu dla testowanego prototypu	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykazuje innowacyjno-kreatywną postawę w diagnozowaniu problemów firmy	Aktywnie słucha klienta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wykazuje ciekawość poznawczą	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Diagnoza: Dlaczego klienci odchodzą?

Moduł 1 - Analiza sytuacji firmy i wprowadzenie do Service Design (teoria/praktyka)

- logika usługowa i modele biznesowe – jak zmienia się rynek i zachowania klientów (teoria)
- Service Design - filozofia i etapy procesu (teoria)
- faza Discover: jak szukać prawdziwych przyczyn utraty klientów (teoria)
- netnografia, Context Map Canvas, analiza danych cyfrowych i social listening (teoria + ćwiczenia)
- techniki badań jakościowych: wywiad z klientem, service safari, obserwacja (praktyka)
- ćwiczenie: każdy uczestnik formułuje hipotezę o przyczynach problemu w swojej firmie (praktyka)

Moduł 2 - Badanie i rozumienie klienta (teoria/praktyka)

- jak przygotować się do badań klientów - lista narzędzi i materiałów (teoria)
- przeprowadzanie wywiadów z klientami - dobre praktyki i wskazówki (teoria + ćwiczenia)
- analiza zachowań użytkowników, ankiety online, social listening (praktyka)
- zarządzanie danymi z badań - jak interpretować wyniki i wyciągać wnioski (praktyka)
- ćwiczenie: uczestnicy opracowują plan badań dla swojej firmy (praktyka) Sesja mentoringowa indywidualna (poza harmonogramem grupowym) | po zakończeniu zajęć grupowych
- weryfikacja hipotezy uczestnika, omówienie planu badań

Dzień 2

Mapa podróży klienta i priorytetyzacja

Moduł 3 - Customer Journey Mapping (teoria/praktyka)

- czym jest Customer Journey i jak różni się od innych narzędzi – lejek, mapa empatii, Service Blueprint (teoria)
- The Bow-Tie Funnel – nowe spojrzenie na lejek sprzedażowy (teoria)
- budowanie persony odbiorcy na podstawie zebranych danych (praktyka)
- Customer Journey Mapping krok po kroku: punkty styku, kanały, aktywności, emocje, pain points, szanse (praktyka)
- 10 przykładów zastosowań Customer Journey w różnych branżach (teoria + analiza przypadków) Przerwa

Moduł 4 - Priorytetyzacja i definiowanie problemu (teoria/praktyka)

- model KANO – czym jest i jak go stosować (teoria)
- faza Define w Service Design: Digital Value Proposition, How Might We (praktyka)
- priorytetyzacja wniosków z mapy klienta – co zmienić najpierw (praktyka)
- ćwiczenie: każdy uczestnik tworzy mapę podróży klienta swojej firmy i definiuje kluczowy problem (praktyka) Sesja mentoringowa indywidualna | po zajęciach grupowych
- analiza mapy klienta, wyciąganie wniosków, definiowanie obszaru do przeprojektowania

Dzień 3

Projektowanie rozwiązań, prototypowanie i walidacja

Moduł 5 - Design Thinking i ideacja (teoria/praktyka)

- Design Thinking mindset – wartości, zasady, historia (teoria)
- proces double diamond i 5-etapowy proces DT: empatia → definicja → ideacja → prototyp → test (teoria)
- visual thinking – wizualizacja jako narzędzie projektowania innowacji (teoria + ćwiczenia)
- techniki ideacji: burza mózgów, How Might We, odwrócona burza mózgów (praktyka)
- Service Business Model Canvas – przekształcenie pomysłu w model biznesowy (praktyka)
- ćwiczenie: uczestnicy generują i priorytetyzują pomysły na zmianę oferty (praktyka)

Moduł 6 - Prototypowanie, testowanie i plan wdrożenia (teoria/praktyka)

- narzędzia do prototypowania – papierowe, cyfrowe, usługowe (teoria + ćwiczenia)
- metody testowania i walidowania zmienionej oferty z klientami (teoria)
- mierniki efektywności Customer Journey – co i jak mierzyć po zmianie (teoria + praktyka)
- najczęstsze błędy przy przeprojektowywaniu oferty MŚP (analiza przypadków)
- ćwiczenie: każdy uczestnik tworzy prototyp i plan testowania (praktyka) Walidacja efektów uczenia się
- wywiad ustrukturyzowany
- analiza dowodów przygotowanych w trakcie szkolenia (karta projektu zmiany: mapa klienta, problem, propozycja wartości, prototyp, plan wdrożenia)

Moduł 7 - Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 22

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 22 Analiza sytuacji firmy, jej modelu biznesowego oraz otoczenia - rozmowa na żywo	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	11-05-2026	09:30	11:00	01:30
2 z 22 Przerwa	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	11-05-2026	11:00	11:10	00:10
3 z 22 Wprowadzenie do Service Design - rozmowa na żywo	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	11-05-2026	11:10	12:40	01:30
4 z 22 Przerwa	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	11-05-2026	12:40	13:00	00:20
5 z 22 Badanie i rozumienie klienta - rozmowa na żywo	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	11-05-2026	13:00	14:30	01:30
6 z 22 Przerwa	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	11-05-2026	14:30	14:40	00:10
7 z 22 Analiza zebranych danych i definiowanie problemu - rozmowa na żywo	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	11-05-2026	14:40	16:10	01:30
8 z 22 Czym jest Customer Journey i z jakich narzędzi korzysta - rozmowa na żywo	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	18-05-2026	09:30	11:00	01:30
9 z 22 Przerwa	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	18-05-2026	11:00	11:10	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 22 Nowe spojrzenie na lejki sprzedażowe w odniesieniu do Customer Journey - rozmowa na żywo	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	18-05-2026	11:10	12:40	01:30
11 z 22 Przerwa	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	18-05-2026	12:40	13:00	00:20
12 z 22 Mapowanie podróży klienta krok po kroku - ćwiczenia	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	18-05-2026	13:00	14:30	01:30
13 z 22 Przerwa	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	18-05-2026	14:30	14:40	00:10
14 z 22 Techniki ideacji wykorzystywane przy projektowaniu usług/produktów - rozmowa na żywo	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	18-05-2026	14:40	16:10	01:30
15 z 22 Przekształcanie pomysłu w model biznesowy - ćwiczenia	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	25-05-2026	09:30	11:00	01:30
16 z 22 Przerwa	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	25-05-2026	11:00	11:10	00:10
17 z 22 Projektowanie i prototypowanie zmian w ofercie - ćwiczenia	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	25-05-2026	11:10	12:40	01:30
18 z 22 Przerwa	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	25-05-2026	12:40	13:00	00:20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
19 z 22 Testowanie i oceniane pomysłów stosując mierniki sukcesu - ćwiczenia	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	25-05-2026	13:00	14:30	01:30
20 z 22 Przerwa	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	25-05-2026	14:30	14:40	00:10
21 z 22 Stworzenie planu wdrożeniowego - rozmowa na żywo	JOANNA SZYNIEC-MAZUR	25-05-2026	14:40	15:25	00:45
22 z 22 Walidacja efektów uczenia się: analiza dowodów i deklaracji, test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	-	25-05-2026	15:25	16:10	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 630,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 630,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	231,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	231,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

JOANNA SZYNIEC-MAZUR

swoim zawodowym życiu podążałam wieloma ścieżkami. Jednej ze ścieżek, której nigdy nie zbadałam, jest droga pracownika etatowego, chociaż byłam pracodawcą i właścicielką własnej firmy edukacyjnej (która notabene cały czas działa). Aktualnie dużą część rzeczy realizuję w Miedziowym Stowarzyszeniu..

Czuję się mocna we wszystkich tematach związanych z:

- planowaniem strategicznym
- strategiami marketingowymi
- rozwojem produktów w oparciu o Design Thinking i MVP
- automatyzacją działań zarówno mikrobiznesu jak i organizacji pozarządowych
- uwielbiam wyszukiwać, testować i pokazywać narzędzia, które upraszczają życie zarówno przedsiębiorcą jak i członkom organizacji pozarządowych
- jako edukator umiejętności STEM oraz przyrody uwielbiam stawiać ciekawość i kreatywność dzieciaków i młodzieży na pierwszym miejscu.

Pracując ze mną otrzymujesz w pakiecie życzliwego tobie adwokata diabła. Osoby, które mentorujemy, zmuszam do wychodzenia poza utarte ścieżki myślenia i szukanie optymalnych rozwiązań. Dorzucam do tego dużą dawkę wiedzy i umiejętności (niczym szwajcarski scyzoryk), które skracają drogę do sukcesu osobom pracującym z nami.

Bycie osobą przedsiębiorczą jest dla mnie bardzo ważne. Dlatego wyznaję dwie zasady:

1. Zadzieram kiecę i lęcę.

Nie lubię narzekać. Zamiast tego wolę odzyskiwać sprawczość i kontrolę poprzez działanie.

2. Kto się nie rozwija, ten się zwija.

Moim zdaniem jedną z najważniejszych cech liderów (zarówno właścicieli firm jak i organizacji pozarządowych) je

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma:

- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej (PDF) obejmujące kluczowe zagadnienia omawiane podczas wszystkich modułów,
- szablony narzędzi używanych w Service Design, Design Thinking i Customer Journey
- materiały robocze wypracowane przez uczestnika podczas szkolenia.

Informacje dodatkowe

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT, pod warunkiem że dofinansowanie pokrywa co najmniej 70% kosztów szkolenia. W przypadku mniejszego wsparcia finansowego, do ceny netto usługi dodawany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Przepis na podstawie którego stosowane jest zwolnienie od podatku: Zwolnienie z podatku VAT na podstawie § 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.

Dostawca usług jest zwolniony podmiotowo z podatku VAT - podstawa zwolnienia z art. 113. ust. 1

Warunki techniczne

Platforma	Platforma ClickMeeting (www.clickmeeting.com)
Minimalne wymagania sprzętowe	Komputer, laptop lub tablet z dostępem do internetu. Procesor: minimalnie jednordzeniowy 1 GHz, zalecany dwurdzeniowy 2 GHz lub lepszy. Pamięć RAM: minimalnie 2 GB, zalecane 4 GB lub więcej.
Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza	Minimalna prędkość łącza: 600 kb/s dla wideo wysokiej jakości, zalecane minimum 1,2 Mb/s dla wideo 720p i 3,8 Mb/s dla wideo 1080p.
Niezbędne oprogramowanie	System operacyjny: Windows 7 lub nowszy, macOS 10.10 lub nowszy, Linux, iOS, Android. Zainstalowana aktualna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
Okres ważności linku	Link jest ważny do momentu zakończenia spotkania lub webinaru.

Kontakt



JOANNA SZYNIEC-MAZUR

E-mail joanna.szyniecmazur@gmail.com

Telefon (+48) 576 779 492