



## Cyfrowa obsługa klienta i organizacja pracy z elementami zielonych kompetencji – szkolenie

Numer usługi 2026/04/07/203241/3466541

800,00 PLN brutto  
800,00 PLN netto  
80,00 PLN brutto/h  
80,00 PLN netto/h  
154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Studia wiedzy  
Bozhena Kuzminska

★★★★☆ 4,3 / 5

3 oceny

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 10:00 h
- 📅 16.05.2026 do 19.05.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Usługa szkoleniowa skierowana jest do osób dorosłych pracujących lub planujących pracę w obszarze obsługi klienta, administracji biurowej, sprzedaży oraz usług.</p> <p>Szkolenie przeznaczone jest również dla osób chcących podnieść swoje kompetencje w zakresie komunikacji zawodowej, organizacji pracy oraz wdrażania ekologicznych rozwiązań w codziennych obowiązkach.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	15-05-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	10
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do rozwijania kompetencji zawodowych w zakresie cyfrowej obsługi klienta oraz organizacji pracy własnej, z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju, w tym ograniczania zużycia zasobów, cyfryzacji procesów oraz odpowiedzialnej komunikacji w środowisku pracy.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętności: Uczestniczka/uczestnik stosuje zasady cyfrowej obsługi klienta w środowisku pracy.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: - formułuje poprawne i adekwatne komunikaty do klienta w formie pisemnej, - dobiera kanał komunikacji do sytuacji, - stosuje zasady profesjonalnej komunikacji, - zachowuje spójność i poprawność językową wypowiedzi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad ustrukturyzowany
		Test teoretyczny
Wiedza oraz umiejętności: Uczestniczka/uczestnik wykorzystuje elementy zielonych kompetencji w obsłudze klienta.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: - wskazuje działania ograniczające zużycie zasobów, - stosuje rozwiązania cyfrowe zamiast papierowych, - uwzględnia aspekty środowiskowe w komunikacji, - unika nieprecyzyjnych komunikatów o charakterze greenwashing.	Test teoretyczny
		Wywiad ustrukturyzowany
Umiejętności: Uczestniczka/uczestnik organizuje pracę własną i zarządza zadaniami w środowisku zawodowym.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: - planuje zadania z uwzględnieniem priorytetów, - tworzy logiczny harmonogram pracy dobiera narzędzia do organizacji pracy, - zachowuje spójność i efektywność działań.	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Kompetencje społeczne: Uczestniczka/uczestnik optymalizuje procesy pracy z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju.	Efekt uznaje się za osiągnięty, jeżeli uczestniczka/uczestnik: - identyfikuje działania nieefektywne, - proponuje rozwiązania ograniczające zużycie zasobów, - stosuje cyfryzację w organizacji pracy, - zachowuje logiczną strukturę proponowanych usprawnień	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Wywiad ustrukturyzowany

## Kwalifikacje

### Kwalifikacje niewłączone do ZSK

#### Uznane kwalifikacje

Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://standardgccs.com/>

## Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację

Instytucja walidująca: ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.

Nazwa Podmiotu certyfikującego

Instytucja certyfikująca: Talent Odyssey Ltd

# Program

## Moduł 1. **Cyfrowa obsługa klienta w środowisku pracy** (2 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 1 godz. praktyczna)

- kanały komunikacji z klientem (e-mail, czat, CRM)
- zasady profesjonalnej komunikacji cyfrowej
- budowanie relacji z klientem online
- cyfryzacja obsługi klienta a ograniczenie zużycia papieru

### Ćwiczenia praktyczne:

- tworzenie odpowiedzi do klienta
- analiza komunikacji

## Moduł 2. **Zielone kompetencje w obsłudze klienta** (3 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 2 godz. praktyczne)

- odpowiedzialna komunikacja (bez greenwashingu)
- ograniczanie zużycia zasobów w pracy biurowej
- cyfrowe narzędzia wspierające ekologię
- dobre praktyki proekologiczne

### Ćwiczenia praktyczne:

- identyfikacja działań proekologicznych
- projektowanie ekologicznego procesu obsługi

## Moduł 3. **Organizacja pracy i zarządzanie zadaniami** (2 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 1 godz. praktyczna)

- planowanie zadań i priorytetów
- narzędzia do organizacji pracy (np. listy zadań, kalendarz)
- efektywne zarządzanie czasem
- ograniczanie strat czasu i zasobów

### Ćwiczenia praktyczne:

- tworzenie planu dnia
- analiza efektywności pracy

## Moduł 4. **Organizacja pracy a zielone kompetencje** (2 godz., w tym: 1 godz. teoretyczna i 1 godz. praktyczna)

- optymalizacja procesów pracy
- cyfryzacja dokumentów i komunikacji
- ograniczanie nadmiarowych działań
- odpowiedzialne wykorzystanie zasobów

## Ćwiczenia praktyczne:

- analiza procesów
- propozycje usprawnień

## Walidacja - Egzamin (1 godzina)

### Uwagi końcowe:

**Usługa prowadzi do uzyskania kwalifikacji rynkowej** w zakresie profesjonalnej obsługi klienta z uwzględnieniem zielonych kompetencji, niewłączonej do Zintegrowany System Kwalifikacji.

**Walidacja efektów** przeprowadzona w ostatni dzień szkolenia, w godzinach 13:00-14:00.

**Forma zajęć:** mieszana – wykłady teoretyczne + zajęcia praktyczne

**Nabycie certyfikatu potwierdza nabycie kwalifikacji.**

Warunkiem uzyskania certyfikatu jest:

- uzyskanie minimum 61% poprawnych odpowiedzi z testu
- pozytywna ocena zadania praktycznego (obserwacji)
- pozytywna ocena w wywiadzie ustrukturyzowanym.

**Certyfikat zawiera:**

- dane uczestnika
- nazwę usługi
- datę realizacji
- zakres szkolenia
- efekty uczenia się
- informację o pozytywnym wyniku walidacji
- podpis osoby uprawnionej
- numer certyfikatu

**Szkolenie trwa 10 godzin zegarowych.**

**Przerwy:** 15 minut co 1 godz. 45 min zajęć, wliczone w czas kursu.

**Materiały dydaktyczne:** przygotowane przez prowadzącego (np. prezentacje, ćwiczenia, nagrania).

**Warunkiem przystąpienia do walidacji jest udział w minimum 80% zajęć.**

Walidację prowadzi podmiot zewnętrzny.

### Sposób organizacji walidacji

Walidacja przeprowadzana jest przez wyznaczoną osobę niezależną od trenera prowadzącego szkolenie, co zapewnia rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia a procesem walidacji.

Walidacja odbywa się w ostatnim dniu szkolenia w formie testu teoretycznego, wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Walidacja przeprowadzana jest przez podmiot zewnętrzny w stosunku do Dostawcy Usług, co zapewnia pełną rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia a procesem walidacji.

**Wyniki walidacji przekazywane są uczestnikom w terminie do 2 dni roboczych od dnia przeprowadzenia walidacji.**

Okres oczekiwania na wynik walidacji jest wliczony do czasu trwania usługi, a usługa uznaje się za zakończoną w dniu przekazania uczestnikom wyników walidacji.

Szkolenie realizowane jest w formule **zdalnej w czasie rzeczywistym**

**Okres ważności linku:** Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi. Link do szkolenia będzie przekazany do uczestników 3 dni przed szkoleniem oraz uzupełniony w karcie usługi.

Szkolenie będzie odbywać się na platformie MS TEAMS:

<https://teams.microsoft.com/meet/390912104070583?p=IENN6bzWTnu0cR3sah>

Uczestnicy zdobywają informacje poprzez wykłady i prezentacje, a następnie wykorzystują je w praktyce podczas warsztatów i ćwiczeń w ramach każdego modułu szkolenia, gdzie ten zapis został zastosowany.

**Metodyka:**

- warsztaty praktyczne,
- ćwiczenia indywidualne i zespołowe,
- analiza przypadków (case study).

**Uczestnik powinien posiadać włączoną kamerę i mikrofon umożliwiające aktywny udział w zajęciach.**

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 10

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 10</b> Moduł 1. Cyfrowa obsługa klienta w środowisku pracy	Bozhena Kuzminska	16-05-2026	09:00	10:45	01:45
<b>2 z 10</b> Przerwa	Bozhena Kuzminska	16-05-2026	10:45	11:00	00:15
<b>3 z 10</b> Moduł 2. Zielone kompetencje w obsłudze klienta	Bozhena Kuzminska	16-05-2026	11:00	12:45	01:45
<b>4 z 10</b> Przerwa	Bozhena Kuzminska	16-05-2026	12:45	13:00	00:15
<b>5 z 10</b> Moduł 2. Zielone kompetencje w obsłudze klienta	Bozhena Kuzminska	16-05-2026	13:00	14:00	01:00
<b>6 z 10</b> Moduł 3. Organizacja pracy i zarządzanie zadaniami	Bozhena Kuzminska	17-05-2026	09:00	10:45	01:45
<b>7 z 10</b> Przerwa	Bozhena Kuzminska	17-05-2026	10:45	11:00	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>8 z 10</b> Moduł 4. Organizacja pracy a zielone kompetencje	Bozhena Kuzminska	17-05-2026	11:00	12:45	01:45
<b>9 z 10</b> Przerwa	Bozhena Kuzminska	17-05-2026	12:45	13:00	00:15
<b>10 z 10</b> Walidacja - Egzamin	Bozhena Kuzminska	17-05-2026	13:00	14:00	01:00

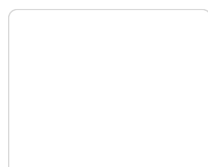
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	800,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	800,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	80,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	80,00 PLN
<b>W tym koszt walidacji brutto</b>	100,00 PLN
<b>W tym koszt walidacji netto</b>	100,00 PLN
<b>W tym koszt certyfikowania brutto</b>	300,00 PLN
<b>W tym koszt certyfikowania netto</b>	300,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

**Bozhena Kuzminska**



Bozhena Kuzminska posiada ponad 10 lat doświadczenia w marketingu, sprzedaży oraz prowadzeniu szkoleń praktycznych dla dorosłych. W ciągu ostatnich 5 lat aktywnie rozwija działalność szkoleniową, realizując programy edukacyjne i warsztatowe dla różnych grup odbiorców. Specjalizuje się w profesjonalnej obsłudze klienta, budowaniu relacji oraz rozwijaniu kompetencji komunikacyjnych z uwzględnieniem nowoczesnych narzędzi cyfrowych i zasad zrównoważonego rozwoju.

W tym okresie przeprowadziła ponad 800 godzin szkoleń oraz 120 godzin indywidualnych konsultacji rozwojowych i doradztwa edukacyjnego, podczas których uczestnicy zdobywali praktyczne umiejętności w zakresie komunikacji z klientem, obsługi procesów sprzedażowych, organizacji pracy oraz wdrażania rozwiązań zwiększających efektywność i jakość obsługi.

W ciągu ostatnich 5 lat zdobyła również praktyczne doświadczenie w obszarze zielonej gospodarki poprzez projektowanie, tworzenie oraz sprzedaż ekologicznych produktów (w tym zabawek), z uwzględnieniem zasad ograniczania zużycia materiałów, wyboru przyjaznych środowisku surowców oraz odpowiedzialnej produkcji i dystrybucji.

W swojej pracy kładzie szczególny nacisk na łączenie kompetencji zawodowych z odpowiedzialnością społeczną i środowiskową. W ramach prowadzonych szkoleń rozwija u uczestników umiejętność stosowania zasad zielonych kompetencji w codziennej pracy, takich jak ograniczanie zużycia zasobów, wykorzystywanie narzędzi cyfrowych oraz świadoma i odpowiedzialna komu

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania własne trenera, prezentacja, skrypty szkoleniowe.

### Informacje dodatkowe

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 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

## Warunki techniczne

### Warunki techniczne

Do udziału w szkoleniu wymagany jest dostęp do urządzenia (komputer, laptop, tablet lub smartfon) z dostępem do Internetu oraz aktualną przeglądarką internetową.

### Minimalne wymagania systemowe:

- iOS: iOS 11 lub nowszy
- Android: Android 5.0 lub nowszy
- Windows: Windows 10 lub nowszy
- macOS: macOS 10.13 lub nowszy

### Przeglądarka internetowa:

- aktualna wersja: Chrome, Edge, Firefox lub Safari

- (Internet Explorer 11 nie jest rekomendowany)

## Połączenie internetowe:

Wymagane jest stabilne połączenie internetowe (przewodowe lub bezprzewodowe: 3G, 4G, LTE), o minimalnych parametrach:

- dla jakości HD 720p: min. 1,5 Mb/s (wysyłanie i odbieranie)
- dla jakości Full HD 1080p: min. 3 Mb/s (wysyłanie i odbieranie)

## Platforma szkoleniowa:

Szkolenie realizowane będzie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem platformy:

- MS Teams lub
- Google Meet

## Dostęp do szkolenia:

Link do szkolenia zostanie przekazany uczestnikom najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem usługi oraz udostępniony w karcie usługi.

Link będzie aktywny w dniach i godzinach zgodnych z harmonogramem szkolenia.

Połączenie internetowe: wymagane jest połączenie internetowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G, 4G, LTE) o następujących parametrach:

Okres ważności linku: Link będzie ważny w dniach i godzinach wskazanych w harmonogramie usługi.

**Uczestnik powinien posiadać włączoną kamerę i mikrofon umożliwiające aktywny udział w zajęciach.**

Zajęcia zdalne w czasie rzeczywistym odbędą się na platformie Teams

<https://teams.microsoft.com/meet/390912104070583?p=IENN6bzWTnu0cR3sah>

## Kontakt



**BOZHENA KUZMINSKA**

**E-mail** bozhenpk@gmail.com

**Telefon** (+48) 780 516 127