



Zarządzanie opiniami klientów i reputacją firmy w internecie z wykorzystaniem AI

Numer usługi 2026/05/05/29229/3538653

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

312,50 PLN brutto/h

312,50 PLN netto/h

249,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Polska Akademia
Edukacji Karol
Wieszczycki

★★★★★ 5,0 / 5

592 oceny

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 16:00 h
- 📅 26.10.2026 do 27.10.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / PR
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do właścicieli firm z sektora MŚP, osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą oraz pracowników odpowiedzialnych za marketing, komunikację i obsługę klienta. W szczególności do osób, które chcą skutecznie zarządzać opiniami klientów w internecie (np. Google, social media), reagować na komentarze oraz budować i chronić reputację firmy w środowisku online przy wykorzystaniu narzędzi sztucznej inteligencji.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	25-10-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego zarządzania opiniami klientów oraz reputacją firmy w internecie z wykorzystaniem narzędzi sztucznej inteligencji, w szczególności do monitorowania wzmianek, reagowania na komentarze i opinie oraz prowadzenia komunikacji w sytuacjach trudnych i kryzysowych w środowisku online.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje znaczenie reputacji firmy w internecie	Opisuje wpływ opinii klientów na wizerunek i decyzje zakupowe	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wskazuje źródła opinii i wzmianek o firmie w internecie	Wskazuje miejsca występowania opinii (np. Google, social media) oraz ich znaczenie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Monitoruje opinie i wzmianki o firmie	Opisuje sposoby śledzenia opinii oraz identyfikacji komentarzy wymagających reakcji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Formułuje odpowiedzi na opinie klientów z wykorzystaniem AI	Tworzy poprawne odpowiedzi na pozytywne i negatywne opinie zgodnie z założeniami zadania	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dostosowuje komunikację do sytuacji i odbiorcy	Dobiera styl i formę odpowiedzi adekwatnie do rodzaju opinii i kontekstu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Omawia zasady reagowania w sytuacjach trudnych i kryzysowych	Opisuje etapy reagowania na negatywne opinie i sytuacje kryzysowe	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje AI do wspierania komunikacji wizerunkowej	Wskazuje zastosowania AI w przygotowaniu odpowiedzi i analizie opinii	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Identyfikuje ograniczenia i ryzyka związane z wykorzystaniem AI w komunikacji online	Identyfikuje potencjalne błędy i zagrożenia wynikające z automatyzacji komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Usługa skierowana jest do właścicieli firm z sektora MŚP, osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą oraz pracowników odpowiedzialnych za marketing, komunikację i obsługę klienta. W szczególności do osób, które chcą skutecznie zarządzać opiniami klientów w internecie (np. Google, social media), reagować na komentarze oraz budować i chronić reputację firmy w środowisku online przy wykorzystaniu narzędzi sztucznej inteligencji.

Uczestnik wykonuje ćwiczenia przy wykorzystaniu własnego komputera.

Ze względu na charakter szkolenia, w trakcie szkolenia realizowane będą ćwiczenia praktyczne, których wyniki będą na bieżąco prezentowane prowadzącemu. Realizacja ćwiczeń praktycznych, na bieżąco, jest równoznaczna z potwierdzeniem uczestnictwa w zajęciach.

Podsumowaniem szkolenia jest przeprowadzenie procesu walidacji składającego się z części: teoretycznej.

W ramach części teoretycznej uczestnicy będą musieli wypełnić testy jedno/wielokrotnego wyboru. Warunkiem zaliczenia części teoretycznej jest uzyskanie minimum 80% prawidłowych odpowiedzi.

Ramowy program usługi:

1. Wprowadzenie do zarządzania reputacją firmy w internecie. Ćwiczenia.
2. Źródła opinii klientów – Google, social media i inne platformy. Ćwiczenia.
3. Monitorowanie wzmianek i opinii o firmie z wykorzystaniem AI. Ćwiczenia.
4. Analiza opinii klientów i identyfikacja sytuacji wymagających reakcji. Ćwiczenia.
5. Formułowanie odpowiedzi na opinie pozytywne i negatywne. Ćwiczenia.
6. Dostosowanie komunikacji do sytuacji i odbiorcy. Ćwiczenia.
7. Reagowanie na sytuacje trudne i kryzysowe w internecie. Ćwiczenia.
8. Wykorzystanie AI w przygotowaniu komunikacji wizerunkowej. Ćwiczenia.
9. Praktyczne scenariusze zarządzania opiniami i reputacją firmy w MŚP. Ćwiczenia.
10. Walidacja

Czas trwania szkolenia: 16 h zegarowych (w tym przerwy i walidacja) : 13:15 h ćwiczeń praktycznych, 2h przerw i 0:75 h (45 minut) walidacji.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Wprowadzenie do zarządzania reputacją firmy w internecie. Ćwiczenia.	Zajęcia	KAROL WIESZCZYCKI	26-10-2026	08:00	09:30	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 16 -	Przerwa	-	26-10-2026	09:30	09:45	00:15
3 z 16 Źródła opinii klientów – Google, social media i inne platformy. Ćwiczenia.	Zajęcia	KAROL WIESZCZYCKI	26-10-2026	09:45	11:15	01:30
4 z 16 -	Przerwa	-	26-10-2026	11:15	11:30	00:15
5 z 16 Monitorowane wzmianki i opinie o firmie z wykorzystaniem AI. Ćwiczenia.	Zajęcia	KAROL WIESZCZYCKI	26-10-2026	11:30	13:00	01:30
6 z 16 Analiza opinii klientów i identyfikacja sytuacji wymagających reakcji. Ćwiczenia.	Zajęcia	KAROL WIESZCZYCKI	26-10-2026	13:00	14:00	01:00
7 z 16 -	Przerwa	-	26-10-2026	14:00	14:30	00:30
8 z 16 Formułowanie odpowiedzi na opinie pozytywne i negatywne. Ćwiczenia.	Zajęcia	KAROL WIESZCZYCKI	26-10-2026	14:30	16:00	01:30
9 z 16 Dostosowanie komunikacji do sytuacji i odbiorcy. Ćwiczenia.	Zajęcia	KAROL WIESZCZYCKI	27-10-2026	08:00	09:30	01:30
10 z 16 -	Przerwa	-	27-10-2026	09:30	09:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 16 Reagowanie na sytuacje trudne i kryzysowe w internecie. Ćwiczenia.	Zajęcia	KAROL WIESZCZYCKI	27-10-2026	09:45	11:15	01:30
12 z 16 -	Przerwa	-	27-10-2026	11:15	11:30	00:15
13 z 16 Wykorzystanie AI w przygotowaniu u komunikacji wizerunkowej. Ćwiczenia.	Zajęcia	KAROL WIESZCZYCKI	27-10-2026	11:30	13:00	01:30
14 z 16 Praktyczne scenariusze zarządzania opiniami i reputacją firmy w MŚP. Ćwiczenia.	Zajęcia	KAROL WIESZCZYCKI	27-10-2026	13:00	14:45	01:45
15 z 16 -	Przerwa	-	27-10-2026	14:45	15:15	00:30
16 z 16 -	Walidacja	-	27-10-2026	15:15	16:00	00:45

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:15
w tym suma godzin walidacji	00:45
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 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	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	312,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	312,50 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

KAROL WIESZCZYCKI

Programista, twórca gier komputerowych, trener robotyki oraz narzędzi z zakresu IT. Twórca i konsultant w zakresie tworzenia stron Internetowych opartych o WordPress. Specjalista w zakresie profesjonalnej obsługi social media (ponad 320 h szkoleń i konsultacji).

Założyciel Polskiej Akademii Edukacji.

Od 2017 roku przeszkolił, w formie stacjonarnej, ponad 4500 osób z zakresu: tworzenia stron internetowych, profesjonalnej obsługi social media i grafiki komputerowej.

Od 03.2020 roku, w formie szkoleń zdalnych, przeprowadził około 540 h szkoleń dla ok 600 osób z całej Polski.

Od 01.2023 przeprowadził ponad 100 h warsztatów i szkoleń z zakresu wykorzystania narzędzi sztucznej inteligencji w działaniach marketingowych firm z sektora MŚP.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Brak materiałów szkoleniowych.

Warunki uczestnictwa

Od uczestników wymagana jest:

- znajomość obsługi komputera,
- biegłość w poruszaniu się po Internecie,
- posiadanie założonego konta Google

Informacje dodatkowe

Czas trwania szkolenia: 16 h zegarowych (w tym przerwy i walidacja) : 13:15 h ćwiczeń praktycznych, 2h przerw i 0:75 h (45 minut) walidacji.

Warunki techniczne

Wymagania techniczne w przypadku webinarów / szkoleń online:

- Dostęp do internetu
- Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy)
- 2 GB pamięci RAM (zalecane 4 GB lub więcej)
- System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, ChromeOS

Ponieważ szkolenie prowadzone będzie na platformie opartej na przeglądarce, wymagane jest korzystanie z ich najaktualniejszych oficjalnych wersji, takich jak Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera.

Kontakt



KAROL WIESZCZYCKI

E-mail biuro@pae.edu.pl

Telefon (+48) 501 103 385