



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

621 ocen

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

Numer usługi 2026/05/20/175925/3573128

- 📍 Warszawa
- 🏢 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 32:00 h
- 📅 13.06.2026 do 16.06.2026

4 667,31 PLN brutto
3 794,56 PLN netto
145,85 PLN brutto/h
118,58 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

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

5

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

12-06-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

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 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

DZIEŃ 1 – Fundamenty współczesnego biura i rola zespołu (09:00–17:00)

Blok 1. Wprowadzenie i cele szkolenia (09:00–10:15)

- Prezentacja trenera i uczestników
- Oczekiwania i poziom doświadczenia
- Ćwiczenie integracyjne

Przerwa 15 min (10:15–10:30)

Blok 2. Biuro w nowoczesnej dobie – trendy i zmiany (10:30–11:45)

- Cyfryzacja, praca hybrydowa, pokolenia
- Zmiany oczekiwań klientów
- Wyzwania organizacyjne

Przerwa 30 min (11:45–12:15)

Blok 3. Zespół jako narzędzie doświadczenia klienta (12:15–13:30)

- Kultura obsługi
- Ścieżka klienta
- Standardy kontaktu

Blok 4. Pokolenia w zespole (13:30–14:45)

- Z, Y, X, 55+
- Style pracy i motywacja
- Współpraca międzypokoleniowa

Przerwa 15 min (14:45–15:00)

Blok 5. Nowoczesne przywództwo (15:00–16:00)

- Style zarządzania
- Rola lidera
- Wsparcie vs kontrola

Blok 6. Podsumowanie dnia (16:00–17:00)

- Wnioski
- Refleksja i pytania

DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem (09:00–17:00)

Blok 1. Motywacja w pracy biurowej (09:00–10:15)

- Co motywuje pracowników
- Motywacja finansowa i niefinansowa

Przerwa 15 min (10:15–10:30)

Blok 2. Systemy ocen i rozwój (10:30–11:45)

- Oceny pracownicze
- Rozwój zawodowy
- Feedback

Przerwa 30 min (11:45–12:15)

Blok 3. Komunikacja w zespole (12:15–13:30)

- Style komunikacji
- Błędy komunikacyjne
- Symulacje rozmów

Blok 4. Konflikty i napięcia (13:30–14:45)

- Źródła konfliktów
- Mediacje i reakcje lidera

Przerwa 15 min (14:45–15:00)

Blok 5. Kultura zespołu (15:00–16:00)

- Wartości organizacyjne
- Współpraca i odpowiedzialność

Blok 6. Podsumowanie dnia (16:00–17:00)

DZIEŃ 3 – Doświadczenie klienta i efektywność biura (09:00–17:00)

Blok 1. Customer Experience (09:00–10:15)

- Etapy doświadczenia klienta
- Punkty styku

Przerwa 15 min (10:15–10:30)

Blok 2. Storytelling w obsłudze (10:30–11:45)

- Komunikacja emocjonalna
- Budowanie zaufania

Przerwa 30 min (11:45–12:15)

Blok 3. Standaryzacja obsługi (12:15–13:30)

- Standardy pracy
- Jakość obsługi

Blok 4. Lojalność klienta (13:30–14:45)

- CRM i relacje
- Programy lojalnościowe

Przerwa 15 min (14:45–15:00)

Blok 5. Reputacja online (15:00–17:00)

- Opinie i recenzje
- Zarządzanie wizerunkiem

DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia + walidacja (09:00–17:00)

SZKOLENIE (09:00–15:00)

Blok 1. Narzędzia cyfrowe (09:00–10:15)

- CRM, ERP, workflow

Przerwa 15 min (10:15–10:30)

Blok 2. Transformacja cyfrowa (10:30–11:45)

- Wdrażanie zmian
- Opór w zespole

Przerwa 30 min (11:45–12:15)

Blok 3. Stres i regeneracja (12:15–13:30)

- Wypalenie zawodowe
- Techniki regeneracji

Blok 4. Ergonomia i organizacja pracy (13:30–14:45)

- Ergonomia stanowisk
- Priorytetyzacja pracy

Przerwa 15 min (14:45–15:00)

WALIDACJA (15:00–17:00)

Blok 5. Walidacja kompetencji (2h)

- Test / zadania praktyczne
- Case study / symulacje

– Ocena efektów szkolenia

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 zapewni 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 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 pozycji harmonogramu: 34

| Przedmiot / temat | Typ aktywności | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 34 Wprowadzenie i cele szkolenia | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 13-06-2026 | 09:00 | 10:15 | 01:15 |
| 2 z 34 - | Przerwa | - | 13-06-2026 | 10:15 | 10:30 | 00:15 |
| 3 z 34 Biuro w nowoczesnej dobie – trendy i zmiany | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 13-06-2026 | 10:30 | 11:45 | 01:15 |
| 4 z 34 - | Przerwa | - | 13-06-2026 | 11:45 | 12:15 | 00:30 |
| 5 z 34 Zespół jako narzędzie doświadczenia klienta | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 13-06-2026 | 12:15 | 13:30 | 01:15 |
| 6 z 34 Pokolenia w zespole | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 13-06-2026 | 13:30 | 14:45 | 01:15 |
| 7 z 34 - | Przerwa | - | 13-06-2026 | 14:45 | 15:00 | 00:15 |
| 8 z 34 Nowoczesne przywództwo | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 13-06-2026 | 15:00 | 16:00 | 01:00 |
| 9 z 34 Podsumowanie dnia | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 13-06-2026 | 16:00 | 17:00 | 01:00 |
| 10 z 34 Motywacja w pracy biurowej | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 14-06-2026 | 09:00 | 10:15 | 01:15 |
| 11 z 34 - | Przerwa | - | 14-06-2026 | 10:15 | 10:30 | 00:15 |
| 12 z 34 Systemy oceny i rozwój | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 14-06-2026 | 10:30 | 11:45 | 01:15 |

| Przedmiot / temat | Typ aktywności | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 13 z 34 - | Przerwa | - | 14-06-2026 | 11:45 | 12:15 | 00:30 |
| 14 z 34 Komunikacja w zespole | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 14-06-2026 | 12:15 | 13:30 | 01:15 |
| 15 z 34 - Konflikty i napięcia | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 14-06-2026 | 13:30 | 14:45 | 01:15 |
| 16 z 34 - | Przerwa | - | 14-06-2026 | 14:45 | 15:00 | 00:15 |
| 17 z 34 Kultura zespołu | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 14-06-2026 | 15:00 | 16:00 | 01:00 |
| 18 z 34 Podsumowanie dnia | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 14-06-2026 | 16:00 | 17:00 | 01:00 |
| 19 z 34 Customer Experience | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 15-06-2026 | 09:00 | 10:15 | 01:15 |
| 20 z 34 - | Przerwa | - | 15-06-2026 | 10:15 | 10:30 | 00:15 |
| 21 z 34 Storytelling w obsłudze | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 15-06-2026 | 10:30 | 11:45 | 01:15 |
| 22 z 34 - | Przerwa | - | 15-06-2026 | 11:45 | 12:15 | 00:30 |
| 23 z 34 Standaryzacja obsługi | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 15-06-2026 | 12:15 | 13:30 | 01:15 |
| 24 z 34 Lojalność klienta | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 15-06-2026 | 13:30 | 14:45 | 01:15 |
| 25 z 34 - | Przerwa | - | 15-06-2026 | 14:45 | 15:00 | 00:15 |
| 26 z 34 Reputacja online | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 15-06-2026 | 15:00 | 17:00 | 02:00 |
| 27 z 34 Narzędzia cyfrowe | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 16-06-2026 | 09:00 | 10:15 | 01:15 |

| Przedmiot / temat | Typ aktywności | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 28 z 34 - | Przerwa | - | 16-06-2026 | 10:15 | 10:30 | 00:15 |
| 29 z 34 Transformacja cyfrowa | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 16-06-2026 | 10:30 | 11:45 | 01:15 |
| 30 z 34 - | Przerwa | - | 16-06-2026 | 11:45 | 12:15 | 00:30 |
| 31 z 34 Stres i regeneracja | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 16-06-2026 | 12:15 | 13:30 | 01:15 |
| 32 z 34 Ergonomia i organizacja pracy | Zajęcia | SEBASTIAN FIGAT | 16-06-2026 | 13:30 | 14:45 | 01:15 |
| 33 z 34 - | Przerwa | - | 16-06-2026 | 14:45 | 15:00 | 00:15 |
| 34 z 34 - | Walidacja | - | 16-06-2026 | 15:00 | 17:00 | 02:00 |

Podsumowanie

| Rodzaj godzin | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi | 32:00 |
| w tym suma godzin zajęć | 26:00 |
| w tym suma godzin walidacji | 02:00 |
| w tym suma przerw | 04:00 |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 37:15 |

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 4 667,31 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 3 794,56 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 145,85 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 118,58 PLN |

Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 32:00 |

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.

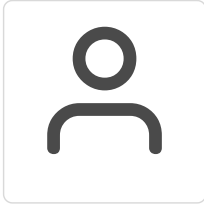


2 z 3

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

ul. Twarda 18
00-105 Warszawa
woj. mazowieckie

Sala konferencyjna w biurze.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309