



PROFITONIC Maciej
Leonard

★★★★★ 4,8 / 5

740 ocen

Automatyzacja procesów i obsługi klienta w firmie lokalnej

Numer usługi 2026/06/02/119739/3603879

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 20:00 h
- 📅 06.07.2026 do 15.07.2026

4 500,00 PLN brutto

4 500,00 PLN netto

225,00 PLN brutto/h

225,00 PLN netto/h

284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla właścicieli oraz pracowników mikro, małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) , którzy odpowiadają za organizację pracy, obsługę klienta, komunikację z klientami oraz wdrażanie rozwiązań cyfrowych w codziennym funkcjonowaniu firmy . Uczestnikami szkolenia mogą być osoby pełniące funkcje zarządcze, administracyjne, sprzedażowe lub operacyjne, w tym osoby koordynujące przepływ informacji i zapytań od klientów.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	9
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
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

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji cyfrowych uczestników w zakresie usprawniania procesów obsługi klienta i organizacji pracy w przedsiębiorstwie poprzez wykorzystanie narzędzi cyfrowych i automatyzacji. Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności pozwalające na porządkowanie komunikacji, optymalizację powtarzalnych działań oraz wdrażanie rozwiązań wspierających efektywne funkcjonowanie firmy w ramach transformacji cyfrowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Posługuje się wiedzą dotyczącą transformacji cyfrowej oraz jej zastosowania</p> <p>Posługuje się wiedzą dotyczącą narzędzi cyfrowych wspierających organizację pracy i komunikację zespołu.</p>	<p>wymienia obszary działalności przedsiębiorstwa objęte transformacją cyfrową</p> <p>wskazuje zastosowanie narzędzi cyfrowych w usprawnianiu pracy zespołu</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>posługuje się wiedzą dotyczącą automatyzacji procesów i komunikacji w przedsiębiorstwie.</p>	<p>definiuje pojęcie automatyzacji procesów biznesowych,</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
	<p>wskazuje procesy możliwe do automatyzacji w działalności przedsiębiorstwa,</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Przyjmuje odpowiedzialną postawę wobec wdrażania rozwiązań cyfrowych w organizacji pracy zespołu.</p>	<p>rozdziela zachowania wspierające i utrudniające współpracę zespołową</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

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

Szkolenie adresowane jest do właścicieli firm lokalnych, kadry zarządzającej, menedżerów, pracowników administracyjnych oraz osób odpowiedzialnych za organizację pracy i obsługę klienta, które chcą usprawnić funkcjonowanie przedsiębiorstwa poprzez automatyzację procesów biznesowych, wdrażanie narzędzi cyfrowych oraz wykorzystanie sztucznej inteligencji w codziennej działalności firmy.

Usługa realizowana jest w formie wykładów, warsztatów, ćwiczeń praktycznych oraz analiz studiów przypadku. Uczestnicy pracują indywidualnie oraz w grupach warsztatowych nad przykładami pochodzącymi z działalności lokalnych przedsiębiorstw. Maksymalna liczba uczestników w grupie wynosi 12 osób.

Usługa prowadzona jest w godzinach dydaktycznych (1 godzina = 45 minut). Łączny wymiar usługi wynosi **20 godzin dydaktycznych**, w tym:

- zajęcia teoretyczne – 7 godzin dydaktycznych,
- zajęcia praktyczne/warsztatowe – 12 godzin dydaktycznych,
- walidacja efektów uczenia się – 1 godzina dydaktyczna.

Przerwy nie są wliczane do czasu trwania usługi.

Walidacja realizowana jest po zakończeniu części szkoleniowej i obejmuje test wiedzy, analizę przypadku oraz obserwację uczestników podczas wykonywania zadań praktycznych.

PROGRAM SZKOLENIA

1. Transformacja cyfrowa w firmie lokalnej – dlaczego warto automatyzować procesy

- wyzwania współczesnych przedsiębiorstw lokalnych
- wpływ cyfryzacji na konkurencyjność firmy
- najczęstsze obszary generujące straty czasu i kosztów
- korzyści wynikające z automatyzacji procesów biznesowych

2. Procesowe podejście do funkcjonowania przedsiębiorstwa

- czym są procesy biznesowe i jak wpływają na wyniki firmy
- identyfikacja kluczowych procesów w organizacji
- rozpoznawanie wąskich gardeł i powtarzalnych czynności
- przygotowanie firmy do automatyzacji

3. Narzędzia cyfrowe wspierające organizację pracy

- systemy do zarządzania zadaniami i projektami
- cyfrowy obieg dokumentów
- narzędzia do komunikacji i współpracy zespołowej
- integracja danych i informacji w przedsiębiorstwie

4. Warsztat – mapowanie procesów przedsiębiorstwa

- tworzenie map procesów biznesowych
- analiza przepływu informacji i dokumentów
- identyfikacja obszarów wymagających usprawnień
- opracowanie propozycji optymalizacji procesów

5. Automatyzacja procesów w przedsiębiorstwie

- procesy najczęściej poddawane automatyzacji
- automatyzacja administracji i pracy biurowej
- automatyzacja sprzedaży i działań marketingowych
- przykłady wdrożeń w małych i średnich firmach

6. Automatyzacja komunikacji i organizacji pracy zespołu

- automatyczne powiadomienia i przypomnienia
- zarządzanie zadaniami i terminami
- usprawnienie współpracy między pracownikami
- automatyzacja raportowania i monitorowania działań

7. Automatyzacja obsługi klienta

- analiza ścieżki klienta w firmie lokalnej
- automatyzacja kontaktu z klientem
- formularze, systemy zgłoszeń i rezerwacji online
- budowanie standardów obsługi klienta przy wsparciu technologii

8. Wykorzystanie sztucznej inteligencji w obsłudze klienta i marketingu

- zastosowanie AI w codziennej działalności przedsiębiorstwa
- generowanie treści marketingowych i ofert handlowych
- chatboty i asystenci AI w komunikacji z klientami
- praktyczne przykłady wykorzystania AI w małych firmach

9. Bezpieczeństwo danych i odpowiedzialne korzystanie z narzędzi cyfrowych

- podstawowe zasady ochrony danych klientów
- bezpieczne przechowywanie informacji
- ryzyka związane z automatyzacją i sztuczną inteligencją
- dobre praktyki bezpieczeństwa cyfrowego

10. Warsztat wdrożeniowy – plan automatyzacji dla własnej firmy

- wybór procesów do automatyzacji
- określenie celów i priorytetów wdrożenia
- stworzenie planu działań na najbliższe 30–90 dni
- dobór narzędzi i sposobów monitorowania efektów

11. Jak mierzyć efekty automatyzacji i cyfryzacji

- wskaźniki efektywności procesów
- pomiar oszczędności czasu i kosztów
- ocena jakości obsługi klienta
- analiza zwrotu z inwestycji (ROI)

12. WALIDACJA EFEKTÓW UCZENIA SIĘ

- test wiedzy
- analiza przypadku biznesowego
- wykonanie zadania praktycznego
- omówienie rezultatów i podsumowanie szkolenia

Łączny wymiar usługi: 20 godzin dydaktycznych.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 6

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 zajęcia	Zajęcia	Lucjan Szreter	06-07-2026	08:00	15:00	07:00
2 z 6 -	Przerwa	-	06-07-2026	15:00	16:00	01:00
3 z 6 zajęcia	Zajęcia	Lucjan Szreter	07-07-2026	08:00	15:00	07:00
4 z 6 -	Przerwa	-	07-07-2026	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 6 -	Walidacja	-	15-07-2026	10:00	13:30	03:30
6 z 6 -	Przerwa	-	15-07-2026	13:30	14:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	20:00
w tym suma godzin zajęć	14:00
w tym suma godzin walidacji	03:30
w tym suma przerw	02:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	23:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	225,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	225,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	20:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Lucjan Szreter

Lucjan R. Szreter – specjalista ds. sztucznej inteligencji, dziennikarz, programista oraz trener z ponad 35-letnim doświadczeniem w branży technologicznej. Przeszkolił ponad 300 osób w zakresie generatywnej AI, inżynierii promptów i systemów agentowych. Autor książki „AI – Bitwa na prompty” (2026) – kompleksowego przewodnika po praktycznym zastosowaniu AI w biznesie. Audytor wewnętrzny systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO/IEC 27001:2013.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

.Uczestnik otrzyma materiały w formie elektronicznej do pobrania z platformy szkoleniowej.

Zajęcia będą prowadzone metodami:

Metody oparte na słowie: wykład, opowiadanie, pogadanka, opis, dyskusja

Metody aktywizujące: burza mózgów, obserwacja, dyskusja

Metody interaktywne: nauczanie oparte o problem, mapę myśli

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych z Funduszy Europejskich, warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora udzielającego dofinansowanie.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest **w godzinach lekcyjnych**, przy czym **1 godzina lekcyjna = 45 minut**.

Przerwy nie są wliczone w łączny czas trwania szkolenia.

Szkolenie trwa **13godzin lekcyjnych**, co odpowiada **9 godzinom zegarowym i 45 minutom**.

Szkolenie kończy się walidacją w formie post- test'u. Absolwent szkolenia otrzymuje po pozytywnie zdanym post-teście (min.70 % punktów) oraz stwierdzeniu obecności na minimum 80% zajęć - zaświadczenie ukończenia szkolenia zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Warunki techniczne

Zajęcia realizowane są **w formie zdalnej (online w czasie rzeczywistym)** z wykorzystaniem platformy do wideokonferencji (np. Zoom albo WebToLearn

Uczestnik musi posiadać **stabilne łącze internetowe** umożliwiające udział w zajęciach online.

Uczestnik musi dysponować **urządzeniem z dostępem do Internetu** (komputer lub tablet) umożliwiającym udział w szkoleniu oraz odsłuchiwanie treści audio-wideo.

Kontakt



MACIEJ LEONARD

E-mail maciejleonard@gmail.com

Telefon (+48) 514 970 108