



KAROLINA DZIDA -  
MAJ

Brak ocen dla tego dostawcy

## Projektowanie ścieżki klienta – szkolenie 2-dniowe

Numer usługi 2026/07/30/234128/3720436

- Poznań
- Usługa szkoleniowa
- stacjonarna
- Zajęcia grupowe
- 16:00 h
- 12.11.2026 do 13.11.2026

3 690,00 PLN brutto  
3 000,00 PLN netto  
230,63 PLN brutto/h  
187,50 PLN netto/h  
250,00 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Grupa docelowa usługi           | Właściciele firm, menedżerowie oraz pracownicy MŚP odpowiadający za sprzedaż, obsługę klienta lub marketing, a także osoby prowadzące działalność gospodarczą, które chcą uporządkować proces kontaktu klienta z firmą. Szkolenie dla osób obserwujących utratę klientów na poszczególnych etapach zakupu lub obsługi i chcących zidentyfikować przyczyny. Nie jest wymagana wcześniejsza wiedza specjalistyczna; wskazana znajomość procesu sprzedaży lub obsługi we własnej organizacji. |
| Minimalna liczba uczestników    | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Maksymalna liczba uczestników   | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Data zakończenia rekrutacji     | 26-10-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do analizy i doskonalenia procesu kontaktu klienta z firmą. Po zakończeniu uczestnik charakteryzuje etapy ścieżki klienta, rozróżnia punkty styku i ocenia ich znaczenie, identyfikuje słabe ogniwa w procesie obsługi, charakteryzuje zasady tworzenia spójnych doświadczeń w wielu kanałach, rozróżnia sposoby personalizacji

obsługi i zakres automatyzacji, charakteryzuje zasady postępowania z reklamacją i rozróżnia wskaźniki i narzędzia monitorowania doświadczeń klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                           | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                      | Metoda walidacji                                      |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Charakteryzuje etapy ścieżki klienta.                                        | Rozróżnia etapy ścieżki na podstawie opisanych zachowań klienta; przyporządkowuje działanie firmy do właściwego etapu.                                                                                                                    | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia punkty styku klienta z firmą i ocenia ich znaczenie.               | Identyfikuje punkty styku w opisanym procesie zakupowym; wskazuje punkt styku o największym wpływie na decyzję klienta w podanym przykładzie.                                                                                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Identyfikuje słabe ogniwa w procesie obsługi klienta.                        | Rozpoznaje w opisanej ścieżce miejsca powodujące rezygnację lub niezadowolenie klienta; wskazuje przyczynę oraz właściwe działanie naprawcze.                                                                                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje zasady tworzenia spójnych doświadczeń w wielu kanałach.       | Rozróżnia obsługę prowadzoną w wielu kanałach niezależnie od obsługi spójnej (omnikanałowej); wskazuje niespójności w opisanym przebiegu kontaktu klienta z firmą.                                                                        | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia sposoby personalizacji obsługi oraz zakres automatyzacji procesów. | Przyporządkowuje proces obsługi do zasadności jego automatyzacji; wskazuje granicę, po przekroczeniu której automatyzacja obniża jakość doświadczenia klienta, oraz wymogi dotyczące danych osobowych wykorzystywanych do personalizacji. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje zasady postępowania z reklamacją.                             | Wskazuje kolejne etapy obsługi reklamacji; rozróżnia reakcje wzmacniające i osłabiające zaufanie klienta w opisanej sytuacji reklamacyjnej.                                                                                               | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia wskaźniki i narzędzia monitorowania doświadczeń klienta.           | Przyporządkowuje wskaźnik do celu pomiaru; wskazuje kolejność działań w planie wdrożenia zmian w ścieżce klienta.                                                                                                                         | 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

Szkolenie realizowane w godzinach zegarowych, w formie warsztatów, podczas których uczestnicy analizują i projektują ścieżkę klienta własnej organizacji.

Zakres tematyczny:

- Analiza ścieżki klienta: od pierwszego kontaktu do lojalności.
- Mapowanie punktów styku i eliminacja słabych ogniw.
- Kluczowe etapy budujące zadowolenie i relacje z klientem.
- Tworzenie spójnych doświadczeń w różnych kanałach.
- Personalizacja obsługi dla zwiększenia satysfakcji klientów.
- Automatyzacja procesów obsługi klienta.
- Zarządzanie reklamacjami jako element budowania zaufania.
- Narzędzia do monitorowania doświadczeń klienta.
- Plan wdrożenia zmian w ścieżce klienta.

Szkolenie trwa 2 dni, każdego dnia od 8:00 do 16:00 i obejmuje 14 godzin zegarowych zajęć. Pozostały czas stanowią przerwy, które nie są wliczone do czasu usługi. Liczebność grupy zapewnia aktywny udział wszystkich uczestników. Szkolenie kończy się walidacją efektów uczenia się w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 19

| Przedmiot / temat                                                    | Typ aktywności | Prowadzący       | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 19 Analiza ścieżki klienta: od pierwszego kontaktu do lojalności | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 12-11-2026            | 08:00               | 09:30               | 01:30         |

| Przedmiot / temat                                                       | Typ aktywności | Prowadzący       | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 2 z 19 -                                                                | Przerwa        | -                | 12-11-2026            | 09:30               | 09:45               | 00:15         |
| 3 z 19<br>Mapowanie punktów styku klienta z firmą                       | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 12-11-2026            | 09:45               | 11:15               | 01:30         |
| 4 z 19 -                                                                | Przerwa        | -                | 12-11-2026            | 11:15               | 11:30               | 00:15         |
| 5 z 19<br>Mapowanie punktów styku – ćwiczenia; eliminacja słabych ogniw | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 12-11-2026            | 11:30               | 13:00               | 01:30         |
| 6 z 19 -                                                                | Przerwa        | -                | 12-11-2026            | 13:00               | 13:15               | 00:15         |
| 7 z 19<br>Kluczowe etapy budujące zadowolenie i relacje z klientem      | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 12-11-2026            | 13:15               | 14:30               | 01:15         |
| 8 z 19 -                                                                | Przerwa        | -                | 12-11-2026            | 14:30               | 14:45               | 00:15         |
| 9 z 19<br>Tworzenie spójnych doświadczeń w różnych kanałach             | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 12-11-2026            | 14:45               | 16:00               | 01:15         |
| 10 z 19<br>Personalizacja obsługi klienta                               | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 13-11-2026            | 08:00               | 09:30               | 01:30         |
| 11 z 19 -                                                               | Przerwa        | -                | 13-11-2026            | 09:30               | 09:45               | 00:15         |
| 12 z 19<br>Automatyzacja procesów obsługi klienta                       | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 13-11-2026            | 09:45               | 11:15               | 01:30         |
| 13 z 19 -                                                               | Przerwa        | -                | 13-11-2026            | 11:15               | 11:30               | 00:15         |

| Przedmiot / temat                                                | Typ aktywności | Prowadzący       | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>14 z 19</b><br>Zarządzanie reklamacjami                       | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 13-11-2026            | 11:30               | 13:00               | 01:30         |
| <b>15 z 19</b> -                                                 | Przerwa        | -                | 13-11-2026            | 13:00               | 13:15               | 00:15         |
| <b>16 z 19</b><br>Narzędzia do monitorowania doświadczeń klienta | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 13-11-2026            | 13:15               | 14:30               | 01:15         |
| <b>17 z 19</b> -                                                 | Przerwa        | -                | 13-11-2026            | 14:30               | 14:45               | 00:15         |
| <b>18 z 19</b> Plan wdrożenia zmian w ścieżce klienta            | Zajęcia        | MARTYNA URBANIAK | 13-11-2026            | 14:45               | 15:40               | 00:55         |
| <b>19 z 19</b> -                                                 | Walidacja      | MARTYNA URBANIAK | 13-11-2026            | 15:40               | 16:00               | 00:20         |

### Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 16:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 13:40         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:20         |
| w tym suma przerw                    | 02:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 18:30         |

### 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

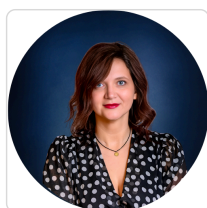
| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 690,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 3 000,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 230,63 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 187,50 PLN   |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 16:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### MARTYNA URBANIAK

Martyna Urbaniak jest trenerką biznesu i Dyrektor Zarządzającą SparkFlowPro, gdzie odpowiada za zarządzanie firmą oraz procesy sprzedaży i obsługi klienta. Od 2025 roku regularnie prowadzi szkolenia m.in. z zakresu zarządzania oraz wykorzystania narzędzi Microsoft Office, w szczególności Excela, i rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji – między innymi w automatyzacji obsługi klienta i pomiarze jej wyników, objętych programem tego szkolenia.

Doświadczenie związane z tematem szkolenia zdobyła w latach 2022–2023 w pracy dla Google, gdzie projektowała całą ścieżkę klienta w programach edukacyjno-rozwojowych: od pierwszego kontaktu, przez punkty styku w poszczególnych kanałach, po utrzymanie relacji z uczestnikiem. Wcześniej odpowiadała za sprzedaż i obsługę klienta w średniej wielkości firmach z branż produkcyjnej, informatycznej i marketingowej, realizując projekty m.in. dla Zamku Królewskiego na Wawelu, KRUS i Banku Pocztowego.

Ukończyła studia magisterskie z Zarządzania oraz studia podyplomowe z Psychologii w biznesie i Train The Trainers na Uniwersytecie WSB Merito Gdańsk, a także studia podyplomowe z Zarządzania projektami IT w Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Posiada m.in. certyfikaty "Zarządzanie Projektami Informatycznymi" (Octigo, 2018) oraz MS Excel (MACROMIND, 2017). Od 2025 roku współtworzy Klub Szefowej w Skarpetach – inicjatywę networkingową dla kobiet w biznesie.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują komplet materiałów szkoleniowych powiązanych z programem z dostępem po szkoleniu, a po zaliczeniu testu – certyfikat ukończenia.

## Warunki uczestnictwa

Szkolenie skierowane do osób pełnoletnich. Nie jest wymagane wykształcenie kierunkowe ani wcześniejsza wiedza specjalistyczna. Wskazana, choć nieobowiązkowa, znajomość procesu sprzedaży lub obsługi klienta we własnej organizacji – uczestnicy pracują podczas ćwiczeń na przykładzie własnej firmy.

## Informacje dodatkowe

Szkolenie kończy się walidacją efektów uczenia się w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie. Certyfikat ukończenia otrzymują uczestnicy, którzy zaliczą test z wynikiem co najmniej 70%.

## Adres

Poznań

Poznań

woj. wielkopolskie

Usługa realizowana w sali szkoleniowej w Poznaniu. Sala znajduje się na 2. piętrze budynku wyposażonego w windę. Budynek jest w pełni dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym osób poruszających się na wózkach. Dogodny dojazd komunikacją miejską. W pobliżu dostępny parking publiczny, z miejscami dla osób z niepełnosprawnością.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

## Kontakt



**Martyna Urbaniak**

**E-mail** [biuro@sparkflowpro.pl](mailto:biuro@sparkflowpro.pl)

**Telefon** (+48) 514 763 743