



Pośrednictwo
Biznesowe Maciej
Pyszka

★★★★★ 4,9 / 5
269 ocen

AI i automatyzacja procesów sprzedaży oraz obsługi klienta

Numer usługi 2026/09/29/41749/3843860

- 📅 Usługa szkoleniowa
- 💻 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 55:00 h
- 📅 25.01.2027 do 02.02.2027

7 440,00 PLN brutto
7 440,00 PLN netto
135,27 PLN brutto/h
135,27 PLN netto/h
332,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Informatyka i telekomunikacja / Administracja IT i systemy komputerowe
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do właścicieli, kadry zarządzającej i pracowników mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, w szczególności osób odpowiedzialnych za sprzedaż, rozwój biznesu, obsługę klienta, marketing, pracę z leadami, CRM oraz organizację procesów handlowych i posprzedażowych. Szkolenie jest przeznaczone dla osób planujących usprawnienie i automatyzację powtarzalnych działań związanych z pozyskiwaniem i obsługą klientów.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	24-01-2027
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

Usługa przygotowuje uczestnika do projektowania i zarządzania automatyzacją procesów sprzedaży oraz obsługi klienta z wykorzystaniem workflow automation i narzędzi AI. Po zakończeniu szkolenia uczestnik analizuje przebieg procesów sprzedażowych i obsługowych, identyfikuje czynności możliwe do automatyzacji, projektuje zautomatyzowane przepływy pracy, określa reguły i warunki realizacji procesu, dobiera narzędzia wspierające automatyzację oraz monitoruje skuteczność zaprojektowanych rozwiązań.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje procesy sprzedaży i obsługi klienta pod kątem automatyzacji.	Mapuje etapy procesu; identyfikuje czynności powtarzalne, punkty decyzyjne i wąskie gardła; wskazuje elementy możliwe do automatyzacji.	Analiza dowodów i deklaracji
Projektuje zautomatyzowany workflow procesu sprzedażowego lub obsługowego.	Określa zdarzenie inicjujące, etapy, warunki, akcje i rezultat procesu; definiuje przepływ informacji oraz punkty wymagające udziału człowieka.	Analiza dowodów i deklaracji
Dobiera narzędzia AI i automatyzacji do etapów procesu.	Dobiera rozwiązania do komunikacji, pracy z leadami, przygotowania ofert, analizy zapytań i obsługi klienta; uzasadnia wybór narzędzia w odniesieniu do procesu.	Analiza dowodów i deklaracji
Konfiguruje i testuje przykładowy proces automatyzacji.	Buduje sekwencję działań; definiuje reguły i warunki; testuje przebieg workflow; identyfikuje błędy i wprowadza korekty.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Ocenia skuteczność automatyzacji procesów sprzedaży i obsługi klienta.	Dobiera KPI; ocenia wpływ automatyzacji na czas reakcji, jakość obsługi i efektywność procesu; proponuje usprawnienia.	Analiza dowodów i deklaracji

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 wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

1. Proces sprzedaży i obsługi klienta jako obszar automatyzacji

- Mapa procesu, punkty styku z klientem
- zadania powtarzalne
- dane i możliwości automatyzacji.

1. Analiza i mapowanie procesów AS-IS

- Lead, zapytania, oferty, follow-up,
- obsługa posprzedażowa;
- identyfikacja wąskich gardeł.

1. Projektowanie workflow sprzedażowego

- Zdarzenia inicjujące, akcje, warunki, reguły, przepływ danych i odpowiedzialności.

1. Automatyzacja pracy z leadami

- Pozyskiwanie i porządkowanie leadów, kwalifikacja, przypisywanie zadań, automatyczne działania następne.

1. AI w analizie zapytań i komunikacji z klientem

- Klasyfikacja zapytań, przygotowanie odpowiedzi,
- personalizacja komunikacji i wsparcie pracy handlowca.

1. Automatyzacja przygotowania ofert i follow-up

- Szablony, dane wejściowe, generowanie treści, sekwencje kontaktu i przypomnienia.

1. Automatyzacja obsługi klienta

- Workflow zgłoszeń
- kategoryzacja spraw
- przekazywanie zadań, standardy reakcji i kontrola realizacji.

1. CRM i przepływ informacji w procesie

- Automatyczne aktualizowanie danych, zadania, statusy, raportowanie i ciągłość informacji o kliencie.

1. Projektowanie procesu TO-BE

- Budowa docelowego zautomatyzowanego procesu sprzedaży lub obsługi klienta.

1. Testowanie i optymalizacja workflow

- Scenariusze testowe, obsługa wyjątków, identyfikacja błędów i poprawa procesu.

1. KPI i mierzenie efektów automatyzacji

- Czas reakcji, konwersja, jakość obsługi, liczba czynności manualnych i efektywność procesu.

1. Warsztat praktyczny

- Przygotowanie kompletnego projektu automatyzacji wybranego procesu sprzedażowego lub usługowego.

1. Walidacja efektów uczenia się
- Samodzielne zadanie praktyczne oceniane przez walidatora.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 23

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 23 Proces sprzedaży i obsługi klienta jako obszar automatyzacji	Zajęcia	Przemysław Urban	25-01-2027	09:00	13:00	04:00
2 z 23 -	Przerwa	-	25-01-2027	13:00	14:00	01:00
3 z 23 Analiza i mapowanie procesów AS-IS	Zajęcia	Przemysław Urban	25-01-2027	14:00	17:00	03:00
4 z 23 Analiza i mapowanie procesów AS-IS - ciąg dalszy	Zajęcia	Przemysław Urban	26-01-2027	09:00	11:00	02:00
5 z 23 -	Przerwa	-	26-01-2027	11:00	12:00	01:00
6 z 23 Projektowanie workflow sprzedażowego	Zajęcia	Przemysław Urban	26-01-2027	12:00	17:00	05:00
7 z 23 Automatyzacja pracy z leadami	Zajęcia	Przemysław Urban	27-01-2027	09:00	14:00	05:00
8 z 23 -	Przerwa	-	27-01-2027	14:00	15:00	01:00
9 z 23 AI w analizie zapytań i komunikacji z klientem	Zajęcia	Przemysław Urban	27-01-2027	15:00	17:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 23 AI w analizie zapytań i komunikacji z klientem	Zajęcia	Przemysław Urban	28-01-2027	09:00	11:00	02:00
11 z 23 -	Przerwa	-	28-01-2027	11:00	12:00	01:00
12 z 23 Automatyzacja przygotowania ofert i follow-up	Zajęcia	Przemysław Urban	28-01-2027	12:00	16:00	04:00
13 z 23 Automatyzacja obsługi klienta	Zajęcia	Przemysław Urban	28-01-2027	16:00	17:00	01:00
14 z 23 Automatyzacja obsługi klienta - ciąg dalszy	Zajęcia	Przemysław Urban	29-01-2027	09:00	12:00	03:00
15 z 23 -	Przerwa	-	29-01-2027	12:00	13:00	01:00
16 z 23 CRM i przepływ informacji w procesie	Zajęcia	Przemysław Urban	29-01-2027	13:00	17:00	04:00
17 z 23 Projektowanie procesu TO-BE	Zajęcia	Przemysław Urban	01-02-2027	09:00	13:00	04:00
18 z 23 -	Przerwa	-	01-02-2027	13:00	14:00	01:00
19 z 23 Testowanie i optymalizacja workflow	Zajęcia	Przemysław Urban	01-02-2027	14:00	17:00	03:00
20 z 23 KPI i mierzenie efektów automatyzacji	Zajęcia	Przemysław Urban	02-02-2027	09:00	11:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
21 z 23 Warsztat praktyczny	Zajęcia	Przemysław Urban	02-02-2027	11:00	13:00	02:00
22 z 23 -	Przerwa	-	02-02-2027	13:00	14:00	01:00
23 z 23 -	Walidacja	-	02-02-2027	14:00	16:00	02:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	55:00
w tym suma godzin zajęć	46:00
w tym suma godzin walidacji	02:00
w tym suma przerw	07:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	64:00

Cennik

Cennik

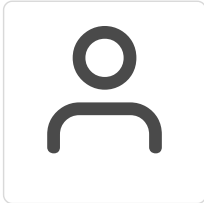
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 440,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	135,27 PLN
Koszt osobogodziny netto	135,27 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
---------------	---------------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Przemysław Urban

Przemek - ekspert w obszarze analizy biznesowej, procesów i automatyzacji z ponad 10-letnim doświadczeniem w IT.

Obecnie pełni rolę Operations Managera w ABB, gdzie zawodowo pracuje z rozwiązaniami opartymi m.in. o Microsoft

Power Automate i SharePoint oraz z usprawnianiem procesów biznesowych. Wcześniej rozwijał doświadczenie jako

analityk biznesowy w sektorze finansowym oraz przy prowadzeniu projektów IT i wdrożeń automatyzacji. W

codziennej pracy analizuje wymagania i rzeczywisty przebieg procesów, mapuje procesy AS-IS / TO-BE, identyfikuje

ręczne i powtarzalne czynności, projektuje rozwiązania, wspiera testy i wdrożenia oraz koordynuje współpracę

pomiędzy biznesem a IT. Praktycznie wykorzystuje Power Automate, SharePoint i środowisko Microsoft 365;

rozwiązania AI i automatyzacyjne dobiera do problemu dopiero po zrozumieniu procesu, danych, ryzyka i oczekiwanego efektu biznesowego. Posiada przygotowanie w metodykach PRINCE2 i ITIL oraz doświadczenie w pracy

z interesariuszami i odpowiedzialnością operacyjną w dużej organizacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Szkolenie realizowane jest zdalnie w czasie rzeczywistym. Prowadzący i uczestnicy biorą udział w zajęciach

jednocześnie za pośrednictwem platformy umożliwiającej transmisję obrazu i dźwięku, komunikację oraz wykonywanie

ćwiczeń praktycznych. Uczestnik musi mieć możliwość weryfikacji tożsamości. Szczegółowy harmonogram godzin

zegarowych oraz przerw zostanie wskazany w Karcie Usługi.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem ukończenia usługi jest udział w co najmniej 80% czasu zajęć oraz przystąpienie do walidacji efektów uczenia

się. Po zakończeniu uczestnik otrzymuje dokument potwierdzający ukończenie usługi zgodnie z wymaganiami BUR i projektu.

Usługa rozwija kompetencję K11 – Projektowanie i zarządzanie automatyzacją procesów biznesowych (workflow

automation). Program koncentruje się na analizie procesów sprzedażowych i obsługowych, projektowaniu

zautomatyzowanych przepływów pracy, definiowaniu reguł i warunków, wykorzystywaniu AI jako elementu workflow,

testowaniu procesu i mierzeniu efektów. Cena została skalkulowana według maksymalnej stawki 155 zł netto za

godzinę dydaktyczną: 55 h × 135,27 zł = 7 440 zł za uczestnika.

Informacje dodatkowe

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie

PSFlubwktórymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub

osobowo. Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o z

Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują

trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, kosztów dojazdu.

Warunki techniczne

Rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa rozwojowa: Usługa szkoleniowa realizowana będzie zdalnie w

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: Komputer(PClubli

- szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub4G /LTE)

- Głośniki i mikrofon - wbudowany lub wtykUSB lubbezprzewodowy Bluetooth - Kamera internetowa lub kamera internetowaHD - wbudowana lub wtyczka USB lub kamera HD lub

kamera HD z kartą przechwytywania wideo - Dwurdzeniowy procesor 2 GHz lubszybszy(zalecany 4- rdzeniowy) (i3 / i5 / i7

lub odpowiednik AMD)

- 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB)

- System operacyjny Windows 8(zalecanyWindows 10)

, Mac OS wersja

10.13 (zalecana najnowsza wersja) – dla PClub laptopa

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: - Stałe łącze

internetoweopędkości 1,5 Mbps (zalecane2,5 Mbps z obrazem w jakości HD - 800kbps / 1.0Mbps (góraż / dół) dla wysokiej jakości wideo

-Wprzypadku widoku galerii / lub video HD 720p: 1,5 / 1,5 (góraż / dół)

- Odbieranie wideo HD 1080p wymaga 2,5 (w góraż / w dół)

Przesyłanie wideo HD1080pwymaga 3,0 (w góraż / w dół)

- Tylko do udostępniania ekranu (brak miniatury wideo): 50-75 -

Doudostępniania ekranu z miniaturąwideo: 50-150 - W przypadku audio VoIP: 60-80 - W przypadku telefonu Zoom: 60-100

-

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: -

Przeglądarka internetowa:Google Chrome, Firefox, lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji)

- Bezpłatna aplikacja „TEAMS” -

Programy z możliwością odczytywania dokumentów„pdf” „.doc”, „.xlsx”, „.xls”, „.pptx”, „.

Podstawą do rozliczenia usługi, jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikacjęwszystkich

Kontakt



Barbara Sowa-Pyszka

E-mail projekty@posrednictwobiznesowe.pl

Telefon (+48) 530 163 879