



## Chatboty w obsłudze klienta

Numer usługi 2025/10/02/30963/3053189

2 000,00 PLN brutto  
2 000,00 PLN netto  
125,00 PLN brutto/h  
125,00 PLN netto/h

OŚRODEK  
SZKOLENIA  
DOKSZTAŁCANIA I  
DOSKONALENIA  
KADR KURSOR  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 4,5 / 5

697 ocen

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 16:00 h
- 📅 28.05.2026 do 29.05.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Telekomunikacja

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest otwarte dla wszystkich zainteresowanych zdobyciem wiedzy i praktycznych umiejętności z zakresu chatbotów. Bez względu na poziom doświadczenia, każdy uczestnik znajdzie treści dostosowane do swoich potrzeb. Adresowane jest do pracowników sektora publicznego, prywatnego, przedsiębiorców oraz wszystkich, którzy planują uczestnictwo w projektach finansowanych ze środków unijnych.

### Oferta dostępna również dla uczestników projektów:

- Kierunek – Rozwój WUP Toruń
- Usługi rozwojowe województwa śląskiego
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1
- Nowy start w Małopolsce z EURESem1

### Minimalna liczba uczestników

5

### Maksymalna liczba uczestników

20

### Data zakończenia rekrutacji

21-05-2026

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Liczba godzin usługi

16

# Cel

## Cel edukacyjny

Uczestnicy szkolenia poznają, czym są chatboty i jakie pełnią funkcje we współczesnej komunikacji, zwłaszcza w obsłudze klienta. Nauczą się projektować proste scenariusze rozmów, korzystać z dostępnych narzędzi do tworzenia chatbotów oraz tworzyć i testować własne chatboty. Szkolenie ma na celu rozwinięcie praktycznych umiejętności w zakresie wdrażania chatbotów w różnych branżach, z uwzględnieniem dobrych praktyk oraz potrzeb klientów.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna definicję chatbota i potrafi podać przykłady jego zastosowania.	Poprawnie definiuje pojęcie „chatbot” i wymienia obszary jego zastosowania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje miejsca, w których spotyka chatboty w codziennym życiu.	Wskazuje przykłady chatbotów używanych w e-commerce, bankowości, usługach itd.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozumie korzyści wynikające z wykorzystania chatbotów dla firm i klientów.	Wymienia przynajmniej 2 korzyści dla klienta i 2 dla firmy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Potrafi wskazać podstawowe funkcje chatbotów w obsłudze klienta.	Opisuje działania takie jak udzielanie odpowiedzi, obsługa FAQ, przyjmowanie zgłoszeń czy rezerwacje.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zna typowe scenariusze zastosowania chatbotów w różnych branżach.	Wymienia scenariusze z konkretnymi przykładami branżowymi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Potrafi zaprojektować prosty scenariusz rozmowy z chatbotem.	Tworzy drzewo konwersacji zgodne z zasadami logicznego przebiegu rozmowy.	Analiza dowodów i deklaracji
Stosuje zasady prostego i zrozumiałego języka w komunikacji z użytkownikiem.	Opracowuje wypowiedzi chatbota zgodne z zasadami prostego języka.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zna popularne narzędzia do tworzenia chatbotów bez programowania.	Wymienia i krótko charakteryzuje platformy typu no-code (np. Tidio, ManyChat, Chatfuel).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Potrafi samodzielnie zbudować prostego chatbota w wybranym narzędziu.	Tworzy bota zawierającego podstawowe bloki rozmowy, pytania, odpowiedzi i przyciski.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umie przeprowadzić symulację rozmowy klienta z chatbotem.	Odgrywa scenki rozmów, testując funkcjonalność i reakcje bota na różne pytania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje sytuacje, w których chatbot może zastąpić człowieka oraz kiedy nie jest to wskazane.	Podaje przykłady zastosowań właściwych i niewłaściwych dla chatbotów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zna najczęstsze błędy w projektowaniu chatbotów i wie, jak ich unikać.	Wskazuje co najmniej 3 typowe błędy i proponuje sposoby ich poprawy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Potrafi wskazać kierunki rozwoju i możliwości rozbudowy chatbota.	Omawia sposoby rozszerzania funkcji bota oraz mierzenia efektywności i satysfakcji użytkownika.	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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

Szkolenie zostało zaprojektowane z myślą o osobach, które chcą poznać podstawy projektowania i wykorzystania chatbotów, bez potrzeby posiadania umiejętności programowania. Zajęcia prowadzone są w formule online na żywo, co sprzyja aktywnej interakcji z trenerem oraz innymi uczestnikami.

#### Korzyści z uczestnictwa w szkoleniu:

**Kompleksowe przygotowanie merytoryczne**

Program szkolenia został opracowany w sposób kompleksowy, z myślą o uczestnikach rozpoczynających swoją przygodę z chatbotami, jak i tych, którzy chcą pogłębić wiedzę w zakresie ich praktycznego zastosowania w obsłudze klienta. Szkolenie obejmuje zarówno podstawy teoretyczne, jak i praktyczne umiejętności, niezbędne do samodzielnego tworzenia i wdrażania prostych chatbotów bez konieczności programowania.

### **Praktyczne zastosowanie zdobytej wiedzy**

Zajęcia prowadzone są w formie interaktywnych modułów, zawierających: prezentacje, ćwiczenia praktyczne, pracę w grupach oraz symulacje rozmów. Dzięki temu uczestnicy nie tylko zdobywają wiedzę, ale też od razu ją wykorzystują w praktyce, tworząc własnego, działającego chatbota.

### **Aktywna nauka w formule online:**

Szkolenie realizowane jest zdalnie w czasie rzeczywistym, na platformie Zoom. Interaktywna sesja z prowadzącym, możliwość współdzielenia ekranu oraz ćwiczenia grupowe i indywidualne zapewniają wysoki poziom zaangażowania i komfort nauki z dowolnego miejsca.

### **Godziny realizacji szkolenia:**

- Szkolenie obejmuje 16 godzin edukacyjnych tj. 12 godzin zegarowych
- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.

### **Przerwy:**

- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.
- W ciągu dnia przewidziana jest przerwa minimum 15 minut na 4 godziny zajęć ustalona w sposób elastyczny z uczestnikami szkolenia.

### **Metody pracy**

Zajęcia w ramach kursu realizowane są w formie interaktywnych wykładów z elementami prezentacji na żywo oraz współdzielenia ekranu. Uczestnicy biorą aktywny udział zarówno w pracy indywidualnej, jak i zespołowej, wykonując ćwiczenia praktyczne oparte na rzeczywistych przypadkach projektowych. Istotnym elementem procesu dydaktycznego jest uczestnictwo w dyskusjach oraz samodzielna analiza materiałów, co umożliwi skuteczne przyswojenie wiedzy i rozwój praktycznych umiejętności.

### **Dostosowanie kursu do potrzeb osób ze szczególnymi wymaganiami**

- **Pomoc techniczna:** Uczestnicy, którzy napotykają trudności z korzystaniem z platformy szkoleniowej lub dostępem do materiałów, mogą liczyć na wsparcie techniczne.
- **Interaktywne sesje pytań i odpowiedzi:** Organizujemy spotkania Q&A, w trakcie których uczestnicy mogą zadawać pytania na żywo – również za pośrednictwem czatu tekstowego, co jest szczególnie przydatne dla osób mających trudności z komunikacją werbalną.
- **Szkolenie na platformie ZOOM:** Szkolenie odbywa się na platformie ZOOM, która spełnia międzynarodowe standardy dostępności, w tym wytyczne WCAG 2.1.
- **Indywidualne tempo nauki:** Program szkolenia uwzględnia elastyczny harmonogram, co pozwala dostosować tempo pracy do indywidualnych potrzeb uczestników.

### **Certyfikat ukończenia:**

Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).

### **Weryfikacja efektów uczenia się:**

Ocena efektów uczenia się odbywa się poprzez test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie przeprowadzany dwukrotnie – na początku oraz na zakończenie szkolenia. Umożliwia to zmierzenie postępów uczestników oraz sprawdzenie stopnia przyswojenia wiedzy i umiejętności. Podczas szkolenia uczestnicy również przygotowują indywidualny projekt, stanowiący praktyczne podsumowanie zdobytej wiedzy i umiejętności. Projekt ten, w formie pliku lub zestawu dokumentów, jest przesyłany do walidatora po zakończeniu szkolenia. Na jego podstawie oceniane jest, w jakim stopniu uczestnik osiągnął zakładane efekty uczenia się.

### **Program szkolenia:**

#### **moduł 1. czym są chatboty?**

- definicja chatbota i przykłady zastosowań,
- gdzie spotykamy chatboty na co dzień,
- korzyści dla firmy i klienta.

#### **moduł 2. chatbot w obsłudze klienta – podstawowe funkcje**

- jak chatbot pomaga odpowiadać na pytania klientów,
- najczęstsze scenariusze obsługi (FAQ, rezerwacje, zgłoszenia),
- przykłady prostych chatbotów z różnych branż.

### moduł 3. jak zaprojektować rozmowę z chatbotem

- zasady prostego języka i przyjaznej komunikacji,
- budowa drzewa konwersacji (pytania → odpowiedzi),
- ćwiczenie: wspólne opracowanie mini-scenariusza rozmowy.

### moduł 4. narzędzia do budowy chatbotów bez programowania

- przegląd intuicyjnych platform (np. ManyChat, Tidio, Chatfuel),
- podstawowe funkcje: pytania zamknięte, szybkie odpowiedzi, linki, obrazki,
- ćwiczenie: pierwsze kroki w kreatorze chatbota.

### moduł 5. tworzymy prostego chatbota – warsztat

- ustawienie podstawowych bloków konwersacji,
- dodanie pytań i automatycznych odpowiedzi,
- ćwiczenie: stworzenie prostego bota obsługującego FAQ.

### moduł 6. jak chatbot rozmawia z klientem

- symulacja rozmów: klient vs chatbot,
- jak chatbot reaguje na trudniejsze pytania,
- ćwiczenie: testowanie swojego bota w grupach.

### moduł 7. obsługa klienta z chatbotem – dobre praktyki

- kiedy warto używać chatbota, a kiedy lepiej kontakt z człowiekiem,
- najczęstsze błędy w projektowaniu prostych chatbotów,
- przykłady skutecznych rozwiązań z rynku.

### moduł 8. przyszłość chatbotów – co dalej?

- jak rozwijać swojego chatbota,
- jak mierzyć satysfakcję klienta,
- krótka dyskusja i podsumowanie szkolenia.

### metody pracy

- wykład wprowadzający,
- ćwiczenia praktyczne krok po kroku,
- praca w grupach nad własnym prostym chatbotem,
- symulacje rozmów z klientami.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Kamil Czekirda

Ekspert z wieloletnim doświadczeniem. Trener prowadzący usługę posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat i kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach przygotowania do szkolenia uczestnicy otrzymają materiały dydaktyczne w formie elektronicznej. Zostaną one przesłane w postaci plików i dokumentów (np. PDF, prezentacje, arkusze informacyjne) przed rozpoczęciem szkolenia, aby umożliwić wcześniejsze zapoznanie się z treściami.

Celem udostępnienia materiałów przed szkoleniem jest:

- ułatwienie wstępnego zrozumienia omawianych zagadnień,
- zwiększenie efektywności udziału w szkoleniu,
- umożliwienie uczestnikom przygotowania ewentualnych pytań lub refleksji,
- zapewnienie dostępu do niezbędnych materiałów również po zakończeniu spotkania.

**Materiały będą wysyłane na podane wcześniej adresy e-mail uczestników.** Prosimy o upewnienie się, że wiadomości nie trafiają do folderu SPAM oraz o zapisanie plików na własnych urządzeniach przed szkoleniem.

### Warunki uczestnictwa

Umiejętność obsługi komputera w stopniu bardzo dobrym.

## Informacje dodatkowe

Kluczowe elementy organizacyjne oraz etapy uczestnictwa w kursie:

- **Test wstępny** – szkolenie rozpocznie się od krótkiego testu diagnozującego poziom wiedzy uczestników, co umożliwi lepsze dostosowanie treści i tempa nauki.
- **Prezentacje na żywo** – trener prowadzi interaktywne sesje online, w trakcie których omawia kluczowe zagadnienia i odpowiada na pytania uczestników.
- **Zadania praktyczne** – uczestnicy realizują ćwiczenia związane z tematyką szkolenia; każde zadanie jest oceniane przez prowadzącego.
- **Egzamin końcowy** – po zakończeniu wszystkich modułów uczestnicy przystępują do testu końcowego weryfikującego poziom opanowania materiału.

**Oferta dostępna również dla uczestników projektów:**

- Kierunek – Rozwój WUP Toruń
- Usługi rozwojowe województwa śląskiego
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1
- Nowy start w Małopolsce z EURESem1

## Warunki techniczne

Szkolenie odbędzie się na platforma zoom.

**Warunki techniczne szkolenia na platformie Zoom:**

1. Sprzęt komputerowy:
  - Wymagany komputer z dostępem do internetu wraz z kamerą oraz kamerą.
2. Przeglądarka internetowa
  - Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
3. Stabilne połączenie internetowe:
4. Platforma Zoom:
  - Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
  - Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).
5. Dźwięk i słuchawki:
  - Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
  - Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.
6. Przygotowanie przed sesją:
  - Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
  - Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikiem.

## Kontakt



**Anna Mirosław**

**E-mail** szkolenia.lublin@kursor.edu.pl

**Telefon** (+48) 531 191 181