



## Szkolenie: Bezpieczna cyfrowa ścieżka klienta – projektowanie doświadczeń klienta i ochrona danych w zielonej gospodarce

Numer usługi 2026/06/11/36960/3620808

6 396,00 PLN brutto

5 200,00 PLN netto

266,50 PLN brutto/h

216,67 PLN netto/h

225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

APS Piotr Olgierd  
Sułkowski

★★★★★ 5,0 / 5

7 846 ocen

📍 Wisła

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 24:00 h

📅 11.09.2026 do 13.09.2026

## Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych zainteresowanych rozwijaniem kompetencji w zakresie projektowania cyfrowej ścieżki klienta, budowania pozytywnych doświadczeń klientów oraz bezpiecznego zarządzania informacją i danymi w organizacjach funkcjonujących w warunkach transformacji cyfrowej i zielonej gospodarki. W szczególności do właścicieli firm, przedsiębiorców, menedżerów, pracowników działów sprzedaży, obsługi klienta, marketingu, administracji, e-commerce, customer experience, customer service oraz wszystkich osób odpowiedzialnych za kontakt z klientami, zarządzanie procesami obsługi klienta lub wykorzystanie narzędzi cyfrowych w działalności organizacji. Usługa przeznaczona jest również dla osób chcących rozwijać kompetencje związane z ochroną danych, bezpieczeństwem informacji oraz projektowaniem nowoczesnych i bezpiecznych procesów obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

10-09-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

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 bezpiecznej cyfrowej ścieżki klienta w organizacji funkcjonującej zgodnie z zasadami zielonej gospodarki, planowania działań wpływających na pozytywne doświadczenia klientów, wykorzystywania narzędzi cyfrowych wspierających obsługę klienta, identyfikowania zagrożeń związanych z przetwarzaniem informacji oraz stosowania zasad ochrony danych i bezpieczeństwa komunikacji w procesach biznesowych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady organizacji pracy w salonie groomerskim oraz podstawy pielęgnacji psów.	omawia zasady bezpieczeństwa i higieny pracy podczas wykonywania zabiegów groomerskich	Test teoretyczny
	rozdziela rodzaje narzędzi i kosmetyków groomerskich oraz wskazuje ich zastosowanie,	Test teoretyczny
	wyjaśnia podstawowe zasady pielęgnacji psów różnych ras i typów okrywy włosowej.	Test teoretyczny
Wykonuje zabiegi pielęgnacyjne i higieniczne z wykorzystaniem narzędzi groomerskich.	przygotowuje stanowisko pracy do wykonania zabiegu,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wykonuje kąpiel, suszenie oraz czesanie psa,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	przeprowadza podstawowe zabiegi higieniczne obejmujące pielęgnację uszu, oczu, pazurów oraz miejsc intymnych,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Wykonuje strzyżenie i pielęgnację psów zgodnie z rodzajem okrywy włosowej oraz potrzebami zwierzęcia.	tosuje narzędzia i kosmetyki odpowiednio do rodzaju wykonywanego zabiegu.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	dobiera technikę pielęgnacji do rodzaju sierści,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wykorzystuje maszynkę i nożyczki zgodnie z przeznaczeniem,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wykonuje strzyżenie zgodnie z założeniami pielęgnacyjnymi,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	nadaje fryzurze estetyczny i spójny wygląd.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje zachowania psa i dostosowuje sposób pracy do jego potrzeb.	identyfikuje sygnały stresu, lęku lub dyskomfortu zwierzęcia,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	stosuje zasady bezpiecznej pracy ze zwierzęciem,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	dobiera sposób postępowania adekwatnie do zachowania psa,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	buduje bezpieczne warunki wykonywania zabiegu pielęgnacyjnego.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Realizuje kompleksową usługę groomerską w warunkach salonu groomerskiego.	organizuje stanowisko pracy i przygotowuje narzędzia,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	wykonuje pełną usługę pielęgnacyjną zgodnie z przyjętym zakresem prac,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	zachowuje zasady bezpieczeństwa, higieny i dobrostanu zwierzęcia,	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	porządkuje stanowisko pracy po zakończeniu usługi.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

## Kwalifikacje

### Kwalifikacje niewłączone do ZSK

#### Uznane kwalifikacje

Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://my-ps.eu>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://my-ps.eu>

#### Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację

Fundacja My Personality Skills

Nazwa Podmiotu certyfikującego

Fundacja My Personality Skills

# Program

## Dzień 1. Bezpieczeństwo informacji i ochrona danych na cyfrowej ścieżce klienta

### Moduł 1. Cyberbezpieczeństwo w procesach biznesowych i obsłudze klienta

- Transformacja cyfrowa a bezpieczeństwo informacji
- Znaczenie cyberbezpieczeństwa w działalności organizacji
- Dane klientów jako zasób przedsiębiorstwa
- Najczęstsze zagrożenia występujące w środowisku cyfrowym

### Moduł 2. Ochrona danych i bezpieczna komunikacja

- Zasady bezpiecznego przetwarzania informacji
- Ochrona danych klientów w procesach biznesowych
- Bezpieczna komunikacja elektroniczna
- Dobre praktyki w zakresie bezpieczeństwa informacji

### Moduł 3. Identyfikacja zagrożeń i reagowanie na incydenty

- Phishing, socjotechnika i wyłudzenia danych
- Zagrożenia związane z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych
- Rozpoznawanie prób naruszenia bezpieczeństwa
- Reagowanie na incydenty bezpieczeństwa

### Moduł 4. Projektowanie bezpiecznych procesów obsługi klienta

- Identyfikacja ryzyk na cyfrowej ścieżce klienta
- Analiza słabych punktów procesów obsługowych
- Wdrażanie zasad bezpieczeństwa w procesach komunikacji
- Ćwiczenia praktyczne i analiza przypadków

## Dzień 2. Projektowanie cyfrowej ścieżki klienta w zielonej gospodarce

### Moduł 5. Cyfrowa transformacja i zmieniające się oczekiwania klientów

- Transformacja cyfrowa a rozwój przedsiębiorstw
- Klient cyfrowy i jego oczekiwania
- Znaczenie technologii cyfrowych w budowaniu relacji z klientami
- Zielona gospodarka a nowoczesne modele obsługi klienta

### Moduł 6. Customer Journey – analiza cyfrowej ścieżki klienta

- Istota i znaczenie Customer Journey
- Etapy cyfrowej ścieżki klienta
- Punkty styku klienta z organizacją
- Analiza doświadczeń klienta na różnych etapach kontaktu z organizacją

### Moduł 7. Identyfikacja potrzeb klientów w środowisku cyfrowym

- Analiza zachowań klientów
- Rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań klientów
- Czynniki wpływające na decyzje klientów
- Warsztat: analiza ścieżki klienta

### Moduł 8. Mapowanie cyfrowej ścieżki klienta

- Tworzenie map Customer Journey
- Identyfikacja problemów i barier
- Poszukiwanie możliwości usprawnień
- Ćwiczenia praktyczne

## Dzień 3. Projektowanie doświadczeń klienta i optymalizacja procesów

### Moduł 9. Customer Experience jako element budowania przewagi konkurencyjnej

- Customer Experience a satysfakcja klienta
- Tworzenie wartości dla klienta
- Czynniki wpływające na pozytywne doświadczenia klientów
- Znaczenie spójności doświadczeń klienta

#### **Moduł 10. Projektowanie procesów obsługi klienta**

- Procesowe podejście do obsługi klienta
- Projektowanie działań zwiększających jakość obsługi
- Cyfrowe kanały komunikacji z klientem
- Narzędzia wspierające obsługę klienta

#### **Moduł 11. Rozwiązywanie problemów na cyfrowej ścieżce klienta**

- Identyfikacja punktów krytycznych
- Analiza przyczyn problemów
- Projektowanie działań naprawczych
- Warsztat: rozwiązywanie sytuacji problemowych

#### **Moduł 12. Budowanie długotrwałych relacji z klientami**

- Lojalność klientów w środowisku cyfrowym
- Komunikacja oparta na zaufaniu
- Utrzymywanie relacji z klientami
- Projektowanie usprawnień cyfrowej ścieżki klienta

Walidacja wewnętrzna – obserwacja w warunkach symulowanych realizowana podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych związanych z projektowaniem cyfrowej ścieżki klienta, analizą doświadczeń klientów, identyfikacją zagrożeń bezpieczeństwa informacji oraz rozwiązywaniem problemów występujących w procesach obsługi klienta. Efekty uczenia się są analizowane i oceniane w czasie rzeczywistym.

Walidacja zewnętrzna – test teoretyczny przeprowadzany przez podmiot zewnętrzny.

Warunki organizacyjne:

Szkolenie realizowane jest w formie grupowej dla 2–20 uczestników, co umożliwia wymianę doświadczeń, realizację ćwiczeń zespołowych, analizę studiów przypadków oraz udział w symulacjach odzwierciedlających rzeczywiste sytuacje występujące w środowisku zawodowym. Zajęcia prowadzone są metodami aktywizującymi i warsztatowymi, z wykorzystaniem ćwiczeń indywidualnych, pracy w grupach, analiz przypadków, symulacji procesów biznesowych oraz projektowania rozwiązań dotyczących cyfrowej ścieżki klienta, doświadczeń klienta oraz bezpieczeństwa informacji.

Łączny wymiar usługi wynosi 24 godziny zegarowe, w tym czas przeznaczony na walidację efektów uczenia się. Przerwy są wliczone do czasu trwania usługi. Zajęcia teoretyczne- 10 godzin, zajęcia praktyczne- 14 godzin.

Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie o jej ukończeniu.

Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz uzyskanie pozytywnego wyniku walidacji efektów uczenia się.

Szkolenie adresowane jest do osób zainteresowanych rozwijaniem kompetencji związanych z projektowaniem cyfrowej ścieżki klienta, budowaniem pozytywnych doświadczeń klientów, wykorzystaniem narzędzi cyfrowych w procesach obsługi klienta oraz stosowaniem zasad bezpieczeństwa informacji i ochrony danych w organizacjach funkcjonujących w warunkach transformacji cyfrowej i zielonej gospodarki. Usługa skierowana jest w szczególności do właścicieli firm, przedsiębiorców, menedżerów, pracowników działów sprzedaży, obsługi klienta, customer experience, customer service, e-commerce, administracji oraz wszystkich osób wykorzystujących technologie cyfrowe w kontaktach z klientami.

Każdy uczestnik powinien posiadać podstawowe umiejętności korzystania z komputera, Internetu oraz podstawowe kompetencje komunikacyjne.

Walidacja efektów uczenia się realizowana jest w ramach usługi rozwojowej jako wyodrębniony organizacyjnie proces, niezależny od procesu kształcenia, bez elementów dydaktycznych oraz bez udzielania wskazówek uczestnikom. Czas przeznaczony na walidację jest wliczony do łącznego wymiaru usługi.

Walidacja obejmuje:

- obserwację w warunkach symulowanych (walidacja wewnętrzna),
- test teoretyczny (walidacja zewnętrzna).

Walidacja zewnętrzna pozwoli uczestnikom na uzyskanie certyfikatu potwierdzającego kwalifikacje w zakresie: ...

#### a) Opis zadania praktycznego i przedmiotu obserwacji

W ramach zadania praktycznego uczestnik realizuje scenariusz biznesowy odzwierciedlający rzeczywistą sytuację zawodową związaną z projektowaniem i analizą cyfrowej ścieżki klienta, budowaniem doświadczeń klienta oraz zapewnieniem bezpieczeństwa informacji w procesach obsługi klienta.

Zadanie polega na:

- analizie potrzeb i oczekiwań klienta,
- identyfikacji punktów styku klienta z organizacją,
- opracowaniu elementów cyfrowej ścieżki klienta,
- wskazaniu działań poprawiających doświadczenia klienta,
- rozpoznaniu zagrożeń związanych z przetwarzaniem danych i komunikacją cyfrową,
- zaproponowaniu rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo informacji i ochronę danych klientów,
- rozwiązaniu sytuacji problemowej występującej na cyfrowej ścieżce klienta.

Przedmiotem obserwacji jest faktyczne działanie uczestnika, w szczególności:

- sposób analizy potrzeb klienta,
- poprawność projektowania elementów cyfrowej ścieżki klienta,
- identyfikacja zagrożeń związanych z bezpieczeństwem informacji,
- stosowanie zasad ochrony danych i bezpiecznej komunikacji,
- sposób rozwiązywania problemów występujących w procesach obsługi klienta,
- jakość proponowanych rozwiązań.

#### b) Sposób realizacji walidacji i dowody walidacyjne

Uczestnik realizuje zadanie praktyczne w warunkach symulowanych odzwierciedlających rzeczywiste procesy występujące w organizacjach wykorzystujących narzędzia cyfrowe w obsłudze klienta.

Zadanie realizowane jest samodzielnie zgodnie z zakresem określonym przez osobę walidującą.

Metody walidacji:

- obserwacja w warunkach symulowanych,
- test teoretyczny.

Dowodami walidacyjnymi są:

- arkusz obserwacji uczestnika,
- arkusz oceny zadania praktycznego,
- protokół walidacji podpisany przez osobę walidującą,
- test teoretyczny,
- dokumentacja walidacyjna sporządzona przez osobę walidującą.

#### c) Progi zaliczenia

Test teoretyczny:

- minimum 60% poprawnych odpowiedzi.

Obserwacja w warunkach symulowanych:

- minimum 60% punktów w arkuszu oceny obejmującym kryteria:
  - poprawność analizy potrzeb klienta,
  - poprawność projektowania cyfrowej ścieżki klienta,
  - identyfikację zagrożeń związanych z bezpieczeństwem informacji,
  - stosowanie zasad ochrony danych i bezpiecznej komunikacji,
  - skuteczność rozwiązywania problemów występujących na cyfrowej ścieżce klienta,
  - jakość proponowanych rozwiązań.

#### d) Odrębność procesu walidacji

Walidacja realizowana jest jako wyodrębniona część usługi, bez elementów szkoleniowych, bez omawiania odpowiedzi i bez informacji zwrotnej o charakterze dydaktycznym.

Proces walidacji przeprowadzany jest przez osoby nieuczestniczące w procesie szkoleniowym.

Walidacja zewnętrzna realizowana jest przez podmiot zewnętrzny, niezależny od trenera prowadzącego usługę.

Trener nie uczestniczy w procesie walidacji zewnętrznej – nie ocenia, nie komentuje, nie udziela wskazówek ani nie bierze udziału w podejmowaniu decyzji dotyczącej wyniku walidacji.

Wyniki walidacji dokumentowane są w formie:

- arkuszy ocen,
- arkuszy obserwacji,
- protokołów walidacji,
- testów teoretycznych,
- dokumentacji podpisanej przez osoby walidujące.

Efekty uczenia się o charakterze wiedzy weryfikowane są testem teoretycznym.

Efekty uczenia się o charakterze umiejętności weryfikowane są obserwacją w warunkach symulowanych.

Każdy efekt uczenia się został przypisany do konkretnego elementu walidacji, co zapewnia jednoznaczne potwierdzenie osiągnięcia zakładanych efektów uczenia się.

Warunkiem ukończenia usługi rozwojowej jest:

- uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć,
- uzyskanie pozytywnego wyniku walidacji efektów uczenia się.

Zaświadczenie o ukończeniu usługi wydawane jest po spełnieniu obu powyższych warunków.

W przypadku niezaliczenia walidacji uczestnik nie uzyskuje potwierdzenia osiągnięcia zakładanych efektów uczenia się, niezależnie od spełnienia wymogu frekwencji.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 23

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 23 Moduł 1	Zajęcia	Paweł Pudo	11-09-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 23 -	Przerwa	-	11-09-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 23 Moduł 2	Zajęcia	Paweł Pudo	11-09-2026	11:15	13:00	01:45
4 z 23 -	Przerwa	-	11-09-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 23 Moduł 3	Zajęcia	Paweł Pudo	11-09-2026	13:30	15:00	01:30
6 z 23 -	Przerwa	-	11-09-2026	15:00	15:15	00:15
7 z 23 Moduł 4	Zajęcia	Paweł Pudo	11-09-2026	15:15	17:00	01:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 23 Moduł 5	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	12-09-2026	09:00	11:00	02:00
9 z 23 -	Przerwa	-	12-09-2026	11:00	11:15	00:15
10 z 23 Moduł 6	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	12-09-2026	11:15	13:00	01:45
11 z 23 -	Przerwa	-	12-09-2026	13:00	13:30	00:30
12 z 23 Moduł 7	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	12-09-2026	13:30	15:00	01:30
13 z 23 -	Przerwa	-	12-09-2026	15:00	15:15	00:15
14 z 23 Moduł 8	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	12-09-2026	15:15	17:00	01:45
15 z 23 Moduł 9	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	13-09-2026	09:00	10:00	01:00
16 z 23 Moduł 10	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	13-09-2026	10:00	11:00	01:00
17 z 23 -	Przerwa	-	13-09-2026	11:00	11:15	00:15
18 z 23 Moduł 11	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	13-09-2026	11:15	12:45	01:30
19 z 23 Moduł 12	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	13-09-2026	12:45	14:30	01:45
20 z 23 -	Przerwa	-	13-09-2026	14:30	15:00	00:30
21 z 23 -	Walidacja	-	13-09-2026	15:00	16:00	01:00
22 z 23 -	Przerwa	-	13-09-2026	16:00	16:15	00:15
23 z 23 -	Walidacja	-	13-09-2026	16:15	17:00	00:45

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	19:15
w tym suma godzin walidacji	01:45
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	28:00

## 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	6 396,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	266,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	216,67 PLN
W tym koszt walidacji brutto	153,75 PLN
W tym koszt walidacji netto	125,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	153,75 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	125,00 PLN

## Liczba godzin usługi

## Prowadzący

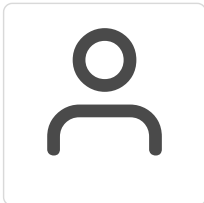
Liczba prowadzących: 2



1 z 2

### Paweł Pudo

Paweł Pudo to doświadczony szkoleniowiec i ekspert w dziedzinie cyberbezpieczeństwa, specjalizujący się w systemach zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO/IEC 27001 oraz w wymaganiach ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (tzw. NIS2). Posiada wieloletnie doświadczenie we wdrażaniu polityk bezpieczeństwa, przeprowadzaniu audytów zgodności oraz prowadzeniu szkoleń dla firm i instytucji publicznych (w ostatnich 5 latach przeprowadził kilkanaście szkoleń z tematu usługi) Jego szkolenia łączą wiedzę praktyczną z aktualnymi regulacjami prawnymi, a uczestnicy cenią je za przejrzystość, angażujący styl prowadzenia i konkretne przykłady z codziennej praktyki. Trener wspiera organizacje w przygotowaniu do certyfikacji ISO 27001 oraz wdrożeniu procedur zgodnych z NIS2, pomagając zwiększyć odporność na cyberzagrożenia.



2 z 2

### Anna Nitkiewicz-Jankowska

Specjalizuje się w szkoleniach, warsztatach, konsultacjach i pracy własnej z klientem z zakresu: Budowania strategii marki osobistej i/lub marki firmy, Pewności siebie, Asertywności, Zarządzania sobą i zmianą, Planowania, Strategii pracy ze stresem i innymi emocjami, Komunikacji, Negocjacji, Budowania zespołów, Techniki NLP, Technika Transformacji, Poziomów wartości, Poziomów świadomości. Opracowała własne modele i metodologie, programy działań i strategie, wykorzystując: poziomy świadomości i technikę uwalniania dr. Davida R. Hawkinsa, koncepcję Spiral Dynamics Becka i Cowana, poziomy wartości Clare W. Graves'a, Talent Dynamics oraz techniki NLP. Doświadczenia zawodowe zdobywała od 1998 roku między innymi na stanowisku nauczyciela akademickiego na kilku uczelniach (UŚ, GWSH w Katowicach, WST-H p.k. w Nysie, AWF w Krakowie, WSBiznesu w Dąbrowie Górniczej) oraz prowadząc własną działalność gospodarczą w zakresie szkoleń i doradztwa. Posiada znajomość nowoczesnych technologii i narzędzi IT do rozwiązań zdalnego prowadzenia biznesu. Szkoli również ze świadczenia usług zdalnych z wykorzystaniem nowych technologii. Trener prowadzący zajęcia ma co najmniej 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają zestaw autorskich materiałów dydaktycznych wspierających realizację treści szkolenia.

Materiały zgodne ze standardem WCAG 2.1.

### Warunki uczestnictwa

Szkolenie adresowane jest do osób zainteresowanych rozwijaniem kompetencji związanych z projektowaniem cyfrowej ścieżki klienta, budowaniem pozytywnych doświadczeń klientów, wykorzystaniem narzędzi cyfrowych w procesach obsługi klienta oraz stosowaniem zasad bezpieczeństwa informacji i ochrony danych w organizacjach funkcjonujących w warunkach transformacji cyfrowej i zielonej gospodarki. Usługa skierowana jest w szczególności do właścicieli firm, przedsiębiorców, menedżerów, pracowników działów sprzedaży, obsługi klienta, customer experience, customer service, e-commerce, administracji oraz wszystkich osób wykorzystujących technologie cyfrowe w kontaktach z klientami.

Każdy uczestnik powinien posiadać podstawowe umiejętności korzystania z komputera, Internetu oraz podstawowe kompetencje komunikacyjne.

## Informacje dodatkowe

W przypadku osób z dofinansowaniem powyżej 70% usługa zwolniona z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 litera a) ustawy o VAT i § 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 (tekst jednolity Dz.U. z 2025r., poz. 832)

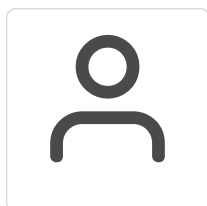
Organizator zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji usług rozwojowych zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027”.

**W przypadku potrzeby zapewnienia specjalnych udogodnień prosimy o kontakt pod numerem 500 026 554 lub mailem na [psulkowski@gmail.com](mailto:psulkowski@gmail.com) przed zapisem na usługę!**

## Adres

ul. Jawornik 52a  
43-460 Wiśla  
woj. śląskie

## Kontakt



**PIOTR SUŁKOWSKI**

**E-mail** [psulkowski@gmail.com](mailto:psulkowski@gmail.com)

**Telefon** (+48) 500 026 554