



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

Numer usługi 2026/06/14/36960/3625175

6 396,00 PLN brutto
5 200,00 PLN netto
246,00 PLN brutto/h
200,00 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

APS Piotr Olgierd
Sułkowski

★★★★★ 5,0 / 5

7 846 ocen

- 📍 Wisła
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 26:00 h
- 📅 25.09.2026 do 28.09.2026

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

24-09-2026

Forma prowadzenia usługi

mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną 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 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 projektowania cyfrowej ścieżki klienta w organizacji funkcjonującej zgodnie z zasadami zielonej gospodarki.	Definiuje pojęcia: cyfrowa ścieżka klienta (Customer Journey), doświadczenie klienta (Customer Experience), transformacja cyfrowa oraz zielona gospodarka.	Test teoretyczny
	Wskazuje etapy cyfrowej ścieżki klienta oraz czynniki wpływające na doświadczenia klientów.	Test teoretyczny
	Identyfikuje podstawowe zagrożenia cyberbezpieczeństwa występujące w procesach biznesowych	Test teoretyczny
	Rozpoznaje zagrożenia związane z przetwarzaniem informacji i komunikacją cyfrową w procesach obsługi klienta.	Test teoretyczny
	Wskazuje zasady ochrony danych i bezpieczeństwa informacji.	Test teoretyczny
Projektuje działania wspierające pozytywne doświadczenia klienta w środowisku cyfrowym.	Analizuje potrzeby klienta na różnych etapach kontaktu z organizacją.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dobiera działania zwiększające satysfakcję klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Opracowuje propozycje usprawnień cyfrowej ścieżki klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje zasady bezpiecznej komunikacji i ochrony informacji podczas realizacji procesów obsługi klienta.	Wykorzystuje bezpieczne sposoby przekazywania informacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozpoznaje sytuacje mogące prowadzić do naruszenia bezpieczeństwa danych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Reaguje zgodnie z przyjętymi zasadami bezpieczeństwa informacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozwiązuje problemy występujące na cyfrowej ścieżce klienta z uwzględnieniem potrzeb klienta i bezpieczeństwa informacji.	Analizuje sytuację problemową.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wskazuje możliwe rozwiązania poprawiające doświadczenia klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uwzględnia zasady ochrony danych oraz bezpieczeństwa komunikacji podczas proponowania rozwiązań.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Program rozwija kompetencje związane z transformacją cyfrową przedsiębiorstw, projektowaniem usług cyfrowych, bezpieczeństwem informacji oraz wykorzystaniem nowoczesnych technologii w procesach obsługi klienta, wpisując się w obszary inteligentnych usług i transformacji cyfrowej wskazane w Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Śląskiego 2030.

Dzień 1 – online

Cyberbezpieczeństwo i ochrona danych na cyfrowej ścieżce klienta

Moduł 1. Transformacja cyfrowa a bezpieczeństwo informacji

- Cyfrowa gospodarka i zmieniające się modele obsługi klienta
- Znaczenie bezpieczeństwa informacji w organizacji
- Dane klientów jako zasób przedsiębiorstwa
- Odpowiedzialność pracownika za bezpieczeństwo informacji

Moduł 2. Zagrożenia cyberbezpieczeństwa w procesach biznesowych

- Najczęstsze zagrożenia występujące w środowisku cyfrowym
- Phishing, socjotechnika i wyłudzenie danych
- Zagrożenia związane z pocztą elektroniczną i komunikatorami
- Przykłady incydentów bezpieczeństwa

Moduł 3. Ochrona danych klientów

- Zasady bezpiecznego przetwarzania danych
- Ochrona danych w komunikacji z klientami
- Dobre praktyki bezpieczeństwa informacji
- Analiza przypadków

Moduł 4. Bezpieczna komunikacja cyfrowa

- Bezpieczne korzystanie z narzędzi cyfrowych
- Ograniczanie ryzyka błędów użytkowników
- Reagowanie na incydenty bezpieczeństwa
- Ćwiczenia praktyczne

Dzień 2 – stacjonarnie

Projektowanie cyfrowej ścieżki klienta

Moduł 5. Klient w środowisku cyfrowym

- Zmieniające się zachowania klientów
- Potrzeby i oczekiwania klientów
- Cyfrowe kanały kontaktu
- Zielona gospodarka a doświadczenia klienta

Moduł 6. Customer Journey – podstawy projektowania

- Istota Customer Journey
- Etapy ścieżki klienta
- Punkty styku klienta z organizacją
- Analiza doświadczeń klienta

Moduł 7. Mapowanie ścieżki klienta

- Tworzenie map Customer Journey
- Identyfikacja problemów i barier
- Analiza potrzeb klientów
- Warsztat praktyczny

Moduł 8. Analiza procesów obsługi klienta

- Procesowe podejście do obsługi klienta
- Identyfikacja obszarów wymagających usprawnień
- Projektowanie zmian
- Ćwiczenia warsztatowe

Dzień 3 – stacjonarnie

Projektowanie doświadczeń klienta i budowanie relacji

Moduł 9. Customer Experience jako element przewagi konkurencyjnej

- Znaczenie doświadczeń klienta
- Czynniki wpływające na satysfakcję klientów
- Tworzenie wartości dla klienta
- Spójność doświadczeń klienta

Moduł 10. Projektowanie pozytywnych doświadczeń klienta

- Analiza potrzeb klientów
- Projektowanie działań zwiększających satysfakcję
- Zarządzanie punktami kontaktu
- Warsztat projektowy

Moduł 11. Rozwiązywanie problemów na ścieżce klienta

- Identyfikacja sytuacji problemowych
- Analiza przyczyn problemów
- Projektowanie działań naprawczych
- Ćwiczenia praktyczne

Moduł 12. Budowanie długotrwałych relacji z klientami

- Lojalność klientów
- Komunikacja oparta na zaufaniu
- Wspieranie zaangażowania klientów
- Dobre praktyki budowania relacji

Dzień 4 – online

Integracja doświadczeń klienta i bezpieczeństwa informacji

Moduł 13. Bezpieczna cyfrowa ścieżka klienta

- Łączenie Customer Journey i cyberbezpieczeństwa
- Identyfikacja ryzyk na ścieżce klienta
- Ochrona danych a doświadczenia klienta
- Studium przypadku

Moduł 14. Projektowanie rozwiązań dla organizacji

- Analiza wyzwań organizacyjnych
- Opracowanie usprawnień procesów obsługi klienta
- Projektowanie działań zwiększających bezpieczeństwo i jakość obsługi
- Prezentacja rozwiązań

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 2–25 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 26 godzin zegarowych, w tym czas przeznaczony na walidację efektów uczenia się. Przerwy są wliczone do czasu trwania usługi. Zajęcia teoretyczne- 11 godzin, zajęcia praktyczne- 15 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: Specjalista ds. zarządzania i obsługi biznesu

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 w

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 27

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 27 Moduł 1	Zajęcia	Paweł Pudo	25-09-2026	17:00	18:00	01:00	Nie
2 z 27 -	Przerwa	-	25-09-2026	18:00	18:15	00:15	Nie
3 z 27 Moduł 2	Zajęcia	Paweł Pudo	25-09-2026	18:15	19:00	00:45	Nie
4 z 27 -	Przerwa	-	25-09-2026	19:00	19:15	00:15	Nie
5 z 27 Moduł 3	Zajęcia	Paweł Pudo	25-09-2026	19:15	20:15	01:00	Nie
6 z 27 Moduł 4	Zajęcia	Paweł Pudo	25-09-2026	20:15	21:30	01:15	Nie
7 z 27 Moduł 5	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	26-09-2026	09:00	11:00	02:00	Tak
8 z 27 -	Przerwa	-	26-09-2026	11:00	11:15	00:15	Tak
9 z 27 Moduł 6	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	26-09-2026	11:15	13:00	01:45	Tak
10 z 27 -	Przerwa	-	26-09-2026	13:00	13:30	00:30	Tak
11 z 27 Moduł 7	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	26-09-2026	13:30	15:00	01:30	Tak
12 z 27 -	Przerwa	-	26-09-2026	15:00	15:15	00:15	Tak
13 z 27 Moduł 8	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	26-09-2026	15:15	17:00	01:45	Tak
14 z 27 Moduł 9	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	27-09-2026	09:00	11:00	02:00	Tak
15 z 27 -	Przerwa	-	27-09-2026	11:00	11:15	00:15	Tak
16 z 27 Moduł 10	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	27-09-2026	11:15	13:00	01:45	Tak

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
17 z 27 -	Przerwa	-	27-09-2026	13:00	13:30	00:30	Tak
18 z 27 Moduł 11	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	27-09-2026	13:30	15:00	01:30	Tak
19 z 27 -	Przerwa	-	27-09-2026	15:00	15:15	00:15	Tak
20 z 27 Moduł 12	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	27-09-2026	15:15	17:00	01:45	Tak
21 z 27 Moduł 13	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	28-09-2026	17:00	18:30	01:30	Nie
22 z 27 -	Przerwa	-	28-09-2026	18:30	18:45	00:15	Nie
23 z 27 Moduł 14	Zajęcia	Anna Nitkiewicz-Jankowska	28-09-2026	18:45	20:00	01:15	Nie
24 z 27 -	Przerwa	-	28-09-2026	20:00	20:30	00:30	Nie
25 z 27 -	Walidacja	-	28-09-2026	20:30	21:30	01:00	Nie
26 z 27 -	Przerwa	-	28-09-2026	21:30	21:45	00:15	Nie
27 z 27 -	Walidacja	-	28-09-2026	21:45	22:30	00:45	Nie

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	26:00
w tym suma godzin zajęć	20:45
w tym suma godzin walidacji	01:45
w tym suma przerw	03:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	30:00

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

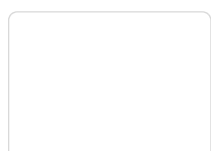
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 396,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN
W tym koszt walidacji brutto	153,75 PLN
W tym koszt walidacji netto	125,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	153,75 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	125,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	26:00

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 strategię, 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 dział. gospod. 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, posiada doświadczenie w projektowaniu procesów obsługi klienta, budowaniu doświadczeń klienta (Customer Experience), komunikacji z klientem. 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 przed zapisem na usługę!

Warunki techniczne

Forma zdalna usługi. Szkolenie prowadzone jest za pośrednictwem platformy ZOOM.US.

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania z usługi, uczestnik powinien dysponować: urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet (komputer, smartfon, tablet), zdolnym do odbioru dźwięku (głośniki, słuchawki), zdolnym do przekazywania dźwięku (mikrofon) w celu interakcji pomiędzy trenerem a uczestnikiem, przeglądarką Windows: IE 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+, Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+.

2. Minimalna wymagana szybkość połączenia internetowego w celu korzystania z webinarium wynosi 2 Mb/s (zalecane połączenie szerokopasmowe).

3. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed analizą oraz wpisanie imienia i nazwiska.

Ważność linku - od rozpoczęcia szkolenia do jego zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie.

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze znajdują się pod tym linkiem: <https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362023-System-Requirements-for-PC-Mac-and-Linux>

Adres

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

Kontakt



PIOTR SUŁKOWSKI

E-mail psulkowski@gmail.com

Telefon (+48) 500 026 554