



BMP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

★★★★★ 4,9 / 5

5 333 oceny

Szkolenie: Ekologiczna obsługa klienta - jak wprowadzać prośrodowiskowe standardy w kontaktach z klientami i partnerami przy użyciu narzędzi AI

Numer usługi 2026/08/11/37082/3740739

📍 Szczecin

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 23.09.2026 do 24.09.2026

6 480,00 PLN brutto

6 480,00 PLN netto

405,00 PLN brutto/h

405,00 PLN netto/h

237,04 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Ekologia i rolnictwo / Ochrona środowiska

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników mikro, małych i średnich przedsiębiorstw branży poligraficznej, reklamowej i produkcyjnej, którzy odpowiadają za kontakt z klientami, partnerami biznesowymi i dostawcami. Uczestnikami są w szczególności pracownicy obsługi klienta, przedstawiciele handlowi, specjaliści ds. marketingu i sprzedaży, koordynatorzy zleceń, pracownicy administracyjni oraz osoby odpowiedzialne za komunikację zewnętrzną. Szkolenie przeznaczone jest dla osób zainteresowanych wykorzystaniem narzędzi AI do tworzenia bardziej ekologicznych standardów kontaktu, m.in. ograniczania dokumentacji papierowej, usprawniania komunikacji cyfrowej, przygotowywania ofert i informacji o rozwiązaniach prośrodowiskowych, personalizacji przekazu oraz promowania świadomych wyborów środowiskowych w relacjach z klientami i partnerami.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

30

Data zakończenia rekrutacji

22-09-2026

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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do wykorzystywania narzędzi AI we wdrażaniu prośrodowiskowych standardów obsługi klienta i współpracy z partnerami biznesowymi. Uczestnicy poznają sposoby usprawniania komunikacji, ograniczania dokumentacji papierowej, tworzenia ekologicznych przekazów i promowania świadomych wyborów środowiskowych. Szkolenie łączy wiedzę z praktycznymi rozwiązaniami możliwymi do zastosowania w MMŚP.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady prośrodowiskowej obsługi klienta i współpracy z partnerami biznesowymi	- rozróżnia procesy związane z obsługą klienta, w których możliwa jest poprawa z korzyścią dla środowiska	Test teoretyczny
	- definiuje działania generujące nadmierne zużycie zasobów w codziennej pracy	Test teoretyczny
Rozpoznaje możliwości wykorzystania narzędzi AI w ekologicznej komunikacji z klientami i partnerami	- wskazuje zastosowania AI wspierające cyfrową obsługę klienta i ograniczanie zbędnej dokumentacji	Test teoretyczny
	- dobiera zastosowanie AI do przygotowania informacji, odpowiedzi, ofert i komunikatów dotyczących rozwiązań prośrodowiskowych	Test teoretyczny
Rozróżnia zasady odpowiedzialnego tworzenia komunikacji prośrodowiskowej z wykorzystaniem AI	- identyfikuje komunikaty rzetelnie przedstawiające korzyści środowiskowe produktów, usług i działań przedsiębiorstwa	Test teoretyczny
	- identyfikuje ryzyka związane z przekazywaniem niezwyfikowanych lub wprowadzających w błąd informacji wygenerowanych przez AI	Test teoretyczny
	- formułuje sposoby wykorzystania AI do prezentowania klientom bardziej prośrodowiskowych wariantów produktów, usług lub współpracy	Test teoretyczny
Projektuje sposoby wykorzystania AI do wspierania świadomych wyborów środowiskowych klientów i partnerów	- opisuje metody personalizacji komunikacji wspierającej ekologiczne decyzje klientów i partnerów	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie 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

Grupa docelowa (adresaci szkolenia)

Szkolenie skierowane jest do pracowników mikro, małych i średnich przedsiębiorstw branży poligraficznej, reklamowej i produkcyjnej, którzy uczestniczą w obsłudze klientów, realizacji zleceń oraz współpracy z partnerami i dostawcami. Uczestnikami mogą być w szczególności przedstawiciele handlowi, specjaliści ds. marketingu i sprzedaży, pracownicy administracji i obsługi klienta, koordynatorzy zleceń i logistyki, kierownicy produkcji i logistyki, graficy, operatorzy DTP oraz osoby uczestniczące w przygotowaniu i realizacji zamówień. Szkolenie przeznaczone jest dla osób zainteresowanych wykorzystaniem AI do wdrażania prośrodowiskowych standardów komunikacji, ograniczania zbędnej dokumentacji i materiałów oraz promowania świadomych wyborów środowiskowych. Nie jest wymagana wcześniejsza znajomość narzędzi AI.

Warunki organizacyjne realizacji szkolenia:

- zajęcia odbywają się w sali szkoleniowej wyposażonej w komputer trenera, rzutnik, ekran oraz dostęp do Internetu;
- szkolenie realizowane jest w formule wykładowo-warsztatowej, łączącej przekaz wiedzy z ćwiczeniami praktycznymi;
- stosowane metody obejmują prezentacje trenera, wykład interaktywny, analizę przypadków, dyskusję moderowaną, burzę mózgów, pracę indywidualną i grupową oraz ćwiczenia z wykorzystaniem narzędzi AI;
- uczestnicy pracują na przykładach odnoszących się do obsługi klienta, sprzedaży, marketingu, realizacji zleceń oraz współpracy z dostawcami i partnerami biznesowymi;
- część praktyczna obejmuje analizę sposobów komunikacji z klientami i partnerami, ograniczania dokumentacji papierowej i zbędnych materiałów, przygotowywania komunikatów prośrodowiskowych oraz wykorzystania AI do usprawniania obsługi;
- uczestnicy przygotowują rozwiązania możliwe do zastosowania na swoich stanowiskach, wspierające jakość komunikacji i realizację celów środowiskowych przedsiębiorstwa.

Czas trwania i organizacja godzin:

Łączny czas trwania usługi- 16 godzin zegarowych

W tym:

- 13 godzin 30 minut zajęć merytorycznych,
- 30 minut walidacji,
- 2 godziny przerwy

Przerwy są organizowane w trakcie szkolenia i są wliczane do czasu trwania usługi.

DZIEŃ I

Ekologiczna obsługa klienta i partnerów z wykorzystaniem AI - 1 godz. część teoretyczna / 1,5 godz. część praktyczna

- zasady prośrodowiskowej obsługi klienta;
- wpływ sposobu komunikacji i obsługi na zużycie zasobów;
- ograniczanie dokumentacji papierowej i zbędnych materiałów;
- możliwości wykorzystania AI w kontaktach z klientami i partnerami;
- przygotowywanie przy użyciu AI odpowiedzi, informacji, podsumowań i komunikatów;
- odpowiedzialne i bezpieczne korzystanie z narzędzi AI.

AI w ekologicznej komunikacji z klientem - 30 minut część teoretyczna / 1,5 godz. część praktyczna

- wykorzystanie AI do przygotowywania wiadomości, ofert i informacji dla klientów;
- tworzenie krótkich i czytelnych komunikatów ograniczających zbędny obieg dokumentów;
- cyfrowe przekazywanie informacji, akceptacji i ustaleń dotyczących zleceń;
- personalizacja komunikacji przy użyciu AI;
- tworzenie szablonów odpowiedzi i materiałów informacyjnych;
- ochrona danych klientów i informacji przedsiębiorstwa.

Prośrodowiskowe standardy relacji z klientami i partnerami - 1 godz. część teoretyczna / 1,5 godz. część praktyczna

- zasady komunikowania wartości i działań środowiskowych;
- informowanie klientów o bardziej ekologicznych wariantach produktów, materiałów lub sposobów realizacji zamówienia;
- wykorzystanie AI do przygotowywania informacji o rozwiązaniach prośrodowiskowych;
- wspieranie świadomych wyborów klientów i partnerów;
- rzetelność komunikacji środowiskowej i unikanie przekazów wprowadzających w błąd;
- tworzenie standardów ekologicznej obsługi klienta.

DZIEŃ II

Identyfikacja obszarów komunikacji wymagających usprawnienia – warsztat - 30 minut część teoretyczna / 1,5 godz. część praktyczna

- analiza punktów kontaktu z klientem i partnerami;
- identyfikacja zbędnych wydruków, dokumentów, materiałów i powtarzalnej komunikacji;
- analiza sposobu przekazywania ofert, projektów, akceptacji, zmian i informacji o realizacji zleceń;
- wskazanie obszarów możliwych do usprawnienia przy wykorzystaniu AI;
- dobór rozwiązań odpowiadających potrzebom przedsiębiorstwa.

Tworzenie standardu ekologicznej obsługi klienta z wykorzystaniem AI – warsztat - 30 minut część teoretyczna / 2 godz. część praktyczna

- określenie celów prośrodowiskowych w obsłudze klienta;
- projektowanie zasad komunikacji cyfrowej;
- tworzenie przy użyciu AI wzorów wiadomości, odpowiedzi i komunikatów;
- przygotowanie sposobów prezentowania klientom rozwiązań prośrodowiskowych;
- określenie zasad odpowiedzialnego stosowania AI w komunikacji;
- dobór sposobów oceny skuteczności wdrożonych standardów.

Prezentacja i analiza przygotowanych rozwiązań - 2 godz. część praktyczna

- prezentacja opracowanych standardów i scenariuszy obsługi klienta;
- analiza przykładowych sytuacji w kontaktach z klientami i partnerami;
- ocena poprawności i rzetelności komunikatów przygotowanych przy użyciu AI;
- ocena wpływu proponowanych działań na ograniczenie zużycia materiałów i zasobów;
- udzielanie informacji zwrotnej i doskonalenie przygotowanych rozwiązań;
- wymiana dobrych praktyk możliwych do zastosowania w MMŚP.

Walidacja usługi szkoleniowej

Walidacja zostanie przeprowadzona w formie testu teoretycznego sprawdzającego wiedzę dotyczącą zasad prośrodowiskowej obsługi klienta i partnerów biznesowych, możliwości wykorzystania narzędzi AI w komunikacji, ograniczania zbędnej dokumentacji i materiałów, tworzenia rzetelnych komunikatów środowiskowych, wspierania świadomych wyborów klientów oraz bezpiecznego i odpowiedzialnego korzystania z AI.

Warunkiem zaliczenia jest uzyskanie minimum 80% punktów z testu.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Ekologiczna obsługa klienta i partnerów z wykorzystaniem AI - 1 godz. część teoretyczna / 1,5 godz. część praktyczna	Zajęcia	Bartłomiej Łańcucki	23-09-2026	08:00	10:30	02:30
2 z 11 -	Przerwa	-	23-09-2026	10:30	11:00	00:30
3 z 11 AI w ekologicznej komunikacji z klientem - 30 minut część teoretyczna / 1,5 godz. część praktyczna	Zajęcia	Bartłomiej Łańcucki	23-09-2026	11:00	13:00	02:00
4 z 11 -	Przerwa	-	23-09-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 11 Prośrodowiskowe standardy relacji z klientami i partnerami - 1 godz. część teoretyczna / 1,5 godz. część praktyczna	Zajęcia	Bartłomiej Łańcucki	23-09-2026	13:30	16:00	02:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 11 Identyfikacja obszarów komunikacji wymagających usprawnienia – warsztat - 30 minut część teoretyczna / 1,5 godz. część praktyczna	Zajęcia	Bartłomiej Łańcucki	24-09-2026	08:00	10:00	02:00
7 z 11 -	Przerwa	-	24-09-2026	10:00	10:30	00:30
8 z 11 Tworzenie standardu ekologicznej obsługi klienta z wykorzystaniem AI – warsztat - 30 minut część teoretyczna / 2 godz. część praktyczna	Zajęcia	Bartłomiej Łańcucki	24-09-2026	10:30	13:00	02:30
9 z 11 -	Przerwa	-	24-09-2026	13:00	13:30	00:30
10 z 11 Prezentacja i analiza przygotowanych rozwiązań - 2 godz. część praktyczna	Zajęcia	Bartłomiej Łańcucki	24-09-2026	13:30	15:30	02:00
11 z 11 -	Walidacja	-	24-09-2026	15:30	16:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:30

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 480,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 480,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	405,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	405,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Bartłomiej Łańcucki

Praktyk biznesu i certyfikowany trener biznesu z ponad 16-letnim doświadczeniem w prowadzeniu i rozwoju własnych działalności gospodarczych w różnych sektorach rynku. Specjalizuje się w rozwoju osobistym i menedżerskim, komunikacji interpersonalnej, coachingu, efektywności osobistej, analizie biznesowej, doradztwie strategicznym oraz projektowaniu i optymalizacji modeli biznesowych i procesów w firmach. Od ponad 12 lat wdraża systemy ERP w przedsiębiorstwach z sektora MŚP w obszarach produkcji, księgowości, logistyki, HR oraz sprzedaży. W swojej pracy koncentruje się na optymalizacji procesów z uwzględnieniem pracy ludzkiej oraz efektywnego wykorzystania zasobów organizacji. Współpracował z ponad 200 firmami,

wspierając je w usprawnianiu procesów, poprawie rentowności oraz wdrażaniu rozwiązań zwiększających konkurencyjność i stabilność biznesową. Posiada wieloletnie doświadczenie szkoleniowe w zakresie kompetencji menedżerskich i interpersonalnych, zarządzania zespołem, komunikacji w organizacji, bezpieczeństwa danych oraz przepływu dokumentów i informacji w firmach. Skutecznie łączy wiedzę biznesową z praktycznymi narzędziami możliwymi do bezpośredniego wdrożenia, również w obszarach optymalizacji procesów produkcyjnych i organizacyjnych oraz realizacji zasad zrównoważonego rozwoju. Aktualnie doradza mikro i małym przedsiębiorstwom oraz jest członkiem Rady Koszalińskiej Izby Przemysłowo-Handlowej. Realizował szkolenia m.in. dla firm: Geberit, Koło, T-Mobile, Bank Pocztowy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają zestaw autorskich materiałów dydaktycznych wspierających realizację treści szkolenia oraz umożliwiających utrwalenie zdobytej wiedzy i umiejętności praktycznych.

W ramach usługi uczestnicy otrzymają:

- prezentację multimedialną (PDF) wykorzystywaną podczas zajęć, zawierającą omówienie kluczowych zagadnień teoretycznych i praktycznych,
- karty pracy / scenariusze ćwiczeń warsztatowych, umożliwiające realizację zadań praktycznych w trakcie szkolenia,
- case study (opisy sytuacji problemowych) do analizy indywidualnej i grupowej,
- materiały w formie elektronicznej (PDF), przekazywane uczestnikom po zakończeniu szkolenia.

Materiały są bezpośrednio powiązane z treścią usługi i wspierają realizację części teoretycznej oraz praktycznej szkolenia, w tym ćwiczenia z wykorzystaniem telefonów komórkowych.

Warunki uczestnictwa

Uczestnikami szkolenia mogą być osoby wykonujące zadania związane z obsługą klienta, sprzedażą, marketingiem, realizacją i koordynacją zleceń, logistyką, administracją, przygotowaniem materiałów graficznych i produkcyjnych oraz współpracą z partnerami biznesowymi. Szkolenie przeznaczone jest w szczególności dla pracowników obsługi klienta, przedstawicieli handlowych, specjalistów ds. marketingu i sprzedaży, koordynatorów, pracowników administracyjnych, grafików, operatorów DTP, pracowników produkcji oraz kadry kierowniczej. Uczestnik powinien posiadać podstawową znajomość procesów wynikających z zakresu swoich obowiązków oraz możliwość odniesienia omawianych zagadnień do własnego stanowiska pracy. Nie jest wymagana wcześniejsza znajomość narzędzi AI.

Informacje dodatkowe

1. Usługa realizowana jest w formie szkolenia stacjonarnego z elementami warsztatowymi.
2. Szkolenie prowadzone jest w języku polskim.
3. Zajęcia mają charakter interaktywny i obejmują wykład, dyskusję moderowaną, analizę przypadków oraz ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem telefonów komórkowych uczestników.
4. Uczestnicy korzystają z własnych telefonów komórkowych z dostępem do Internetu; organizator nie zapewnia stanowisk komputerowych.
5. Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (PDF).
6. Organizator zapewnia salę szkoleniową wyposażoną w sprzęt multimedialny (rzutnik, ekran, komputer prowadzącego).

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy przystępują do walidacji efektów uczenia się (test teoretyczny).

Adres

ul. Południowa 27D
70-001 Szczecin

woj. zachodniopomorskie

Realizacja usługi w siedzibie firmy: ul. Południowa 27D, 71-001 Szczecin

Kontakt



Wiktoria Majcher

E-mail w.majcher@wyszkoleni.edu.pl

Telefon (+48) 507 924 323