

CamFLY Rafał  
Wolak

## Szkolenie z zakresu Customer Experience Management - budowanie lojalności klienta

Numer usługi 2024/11/17/39650/2415978

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 12.04.2025 do 12.04.2025

1 390,00 PLN brutto

1 390,00 PLN netto

173,75 PLN brutto/h

173,75 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Przedsiębiorcy, kierownicy, dyrektorzy, menedżerowie, pracownicy działów sprzedaży, marketingu i obsługi klienta.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do samodzielnego projektowania i wdrażania strategii zarządzania doświadczeniem klienta, obejmujących mapowanie podróży klienta, personalizację oferty oraz analizę feedbacku, w celu zwiększenia satysfakcji i lojalności klientów.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Posługuje się wiedzą z zakresu charakterystycznych cech wpływających na doświadczenia klienta oraz ich wpływ na sukces firmy</p>	<p>Charakteryzuje elementy doświadczenia klienta (touchpointy, emocje, percepcja)</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Rozróżnia znaczenie doświadczenia klienta w kontekście sukcesu firmy</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Wskazuje związek między CX a lojalnością klientów</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Definiuje wpływ doświadczenia klienta na rekomendacje i przychody firmy</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Ocenia skutki niedostatecznego zarządzania doświadczeniem klienta dla firmy</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Definiuje proces mapowania podróży klienta oraz identyfikuje kluczowe punkty kontaktu z klientem</p>	<p>Wskazuje cechy mapy podróży klienta (Customer Journey Mapping)</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Identyfikuje kluczowe touchpointy w procesie obsługi klienta</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Wskazuje dane niezbędne do analizy doświadczeń klientów w różnych kanałach</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Planuje działania mające na celu poprawę doświadczeń klientów</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Charakteryzuje proces zbierania oraz reagowania na opinie klientów</p> <p>Planuje rozwiązania personalizacyjne w zakresie komunikacji i oferty dla klientów</p>	<p>Wskazuje metody zbierania opinii</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Wskazuje skuteczne reakcje na pozytywne i negatywne opinie</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Analizuje feedback i identyfikuje obszary do poprawy w doświadczeniu klienta</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Charakteryzuje strategię personalizacji komunikacji z klientami</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Wskazuje potrzeby klientów i dopasowuje ofertę do ich oczekiwań</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Wskazuje technologie wspierające personalizację</p>	<p>Prezentacja</p> <p>Test teoretyczny</p>

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji - Certyfikat wraz z suplementem - zawiera opis efektów uczenia się.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Certyfikat potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Certyfikat wraz z suplementem potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Zakres tematyczny usługi:

1. Poprawa efektywności i konkurencyjności organizacji poprzez lepszą obsługę klienta i dostosowanie działań do jego potrzeb – wprowadzenie do CEM

- Definicja i elementy doświadczenia klienta (touchpointy, emocje, percepcja)
- Dlaczego doświadczenie klienta jest kluczowe dla sukcesu firmy?
- Związki między CX a lojalnością, rekomendacjami i przychodami firmy

2. Kluczowe aspekty zarządzania doświadczeniem klienta

- Mapowanie podróży klienta (Customer Journey Mapping)
- Jak identyfikować kluczowe punkty kontaktu z klientem (touchpoints)
- Wykorzystanie danych do analizy doświadczeń klientów
- Techniki poprawy doświadczeń klientów w różnych kanałach (offline, online, mobilnie)

3. Zbieranie feedbacku i zarządzanie opiniami klientów

- Metody zbierania opinii klientów (ankiety, badania satysfakcji, Net Promoter Score)
- Jak skutecznie reagować na pozytywne i negatywne opinie
- Proces zarządzania reklamacjami i rozwiązywania problemów klientów
- Wykorzystanie feedbacku do poprawy doświadczeń klientów i doskonalenia oferty

4. Personalizacja doświadczeń klientów

- Personalizacja komunikacji i oferty – jak dopasować ofertę do potrzeb klienta
- Technologie wspierające personalizację (np. AI, big data)

Podsumowanie

Walidacja

Walidacja polega na udzieleniu odpowiedzi podczas przeprowadzonego testu wiedzy (za pomocą narzędzi interaktywnych zapisujących wynik), udzielenia odpowiedzi podczas wywiadu swobodnego z osobą walidującą i przedstawienie deklaracji i dowodów podczas wywiadu.

Metody prowadzenia zajęć: wykład, pogadanka, case study, praca w grupach/zespołach i praca indywidualna.

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych.

W ramach szkolenia zaplanowano przerwy, które nie wliczają się w czas trwania szkolenia.

Liczba godzin teoretycznych: 2

Liczba godzin praktycznych: 5

Walidacja: 1

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 7</b> Poprawa efektywności i konkurencyjności organizacji poprzez lepszą obsługę klienta i dostosowanie działań do jego potrzeb – wprowadzenie do CEM (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)	Dominik Dorawa	12-04-2025	08:30	10:45	02:15
<b>2 z 7</b> Przerwa	Dominik Dorawa	12-04-2025	10:45	10:50	00:05
<b>3 z 7</b> Kluczowe aspekty zarządzania doświadczeniem klienta (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)	Dominik Dorawa	12-04-2025	10:50	12:20	01:30
<b>4 z 7</b> Przerwa	Dominik Dorawa	12-04-2025	12:20	12:35	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>5 z 7</b> Zbieranie feedbacku i zarządzanie opiniami klientów (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)	Dominik Dorawa	12-04-2025	12:35	14:05	01:30
<b>6 z 7</b> Przerwa	Dominik Dorawa	12-04-2025	14:05	14:15	00:10
<b>7 z 7</b> Personalizacja doświadczeń klientów. Podsumowanie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)	Dominik Dorawa	12-04-2025	14:15	15:45	01:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 390,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	173,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	173,75 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Dominik Dorawa

Absolwent Olsztyńskiej Szkoły Wyższej na kierunku Zdrowie Publiczne. Doświadczenie zawodowe w obrębie finansów i zarządzania zasobami ludzkimi (2007-2008: Specjalista Administracyjny, Doradca Finansowy), Menedżer Zespołu Sprzedażowego (2008 – 2012), Menedżer Grupy Agentów (2012-

obecnie).

Przez ostatnie 8 lat nieprzerwanie prowadził szkolenia na zlecenie firm szkoleniowych.

Łączna ilość godzin szkoleniowych, w których występował jako prelegent wynosi ponad 500.

Główne specjalizacje: techniki sprzedaży, promocja własnej firmy, motywacyjne szkolenia, zarządzanie biznesem, organizacja czasu pracy, relacje z klientem, relacje i współpraca, sztuczna inteligencja w biznesie.

Posiada certyfikaty: licencja pośrednika ubezpieczeniowego, certyfikat najlepszego menadżera sprzedaży w firmie Compensa w 2019 roku, certyfikat trener/ szkoleniowca.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej.

### Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w szkoleniach jest założenie przez Uczestnika konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz spełnienie warunków, które są przedstawione przez danego Operatora, do którego składane są dokumenty o dofinansowanie do usługi rozwojowej.

### Informacje dodatkowe

Link do usługi zostanie wysłany Uczestnikom nie później niż 2 godziny przed rozpoczęciem zajęć.

## Warunki techniczne

Wymagania, które muszą zostać spełnione:

Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy);

2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej);

System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 11), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS.

Ponieważ ClickMeeting jest platformą opartą na przeglądarce, wymagane jest korzystanie z Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge (Chromium), Yandex lub Opera. Pamiętaj, aby korzystać z najaktualniejszej oficjalnej wersji wybranej przeglądarki.

Aby mieć pewność, że możesz zorganizować swoje wydarzenie bez jakichkolwiek problemów, sprawdź wymagania za pomocą naszego Testu konfiguracji systemu. Po prawej stronie testu możesz posłuchać przykładowego utworu muzycznego, aby sprawdzić, czy Twoje głośniki lub podłączone słuchawki działają prawidłowo. Możesz również sprawdzić poziom dźwięku, przemawiając do mikrofonu i obserwując poziom ruchomego paska, a także zobaczyć strumień ze swojej kamery.

Po lewej stronie Testu konfiguracji systemu możesz sprawdzić, czy połączenie z naszymi serwerami konferencyjnymi jest w porządku oraz czy system operacyjny i przeglądarka internetowa są aktualne. Należy pamiętać, że platforma ClickMeeting domyślnie wybiera dostępne wyjście audio, mikrofonu i kamery.

ClickMeeting współpracuje z wszystkimi wbudowanymi w laptopy kamerami oraz większością kamer internetowych. Bardziej zaawansowana lub profesjonalna kamera może wymagać instalacji dodatkowego oprogramowania lub sprzętu i musi zostać skonsultowana z naszym Działem sprzedaży. Aby sprawdzić kompatybilność kamery, zachęcamy do stworzenia darmowego konta testowego.

Aby móc korzystać z usługi (włączając w to udział w konferencjach) na niektórych urządzeniach mobilnych, konieczne może być pobranie odpowiedniej aplikacji w iTunes App Store lub Google Play Store. Do korzystania z usługi w pełnym zakresie dźwięku i obrazu podczas konferencji, konieczne jest posiadanie kamery internetowej, mikrofonu lub zestawu słuchawkowego, lub głośników podłączonych do urządzenia i rozpoznanych przez Twoje urządzenie i nie powinny być one jednocześnie używane przez żadną inną aplikację.

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

## Kontakt



**Rafał Wolak**

**E-mail** [kontakt@camfly.com.pl](mailto:kontakt@camfly.com.pl)

**Telefon** (+48) 693 180 988