

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1

PROGRAMY ROZWOJOWE

*Zapraszamy do zapoznania się z tematami i harmonogramami usług szkoleniowych dostępnymi w naszej **podstawowej ofercie**.*

Ostateczny zakres tematyczny programu szkoleniowo-doradczego jest przygotowywany w oparciu o diagnozę potrzeb szkoleniowych oraz Państwa oczekiwania.

W zależności od potrzeb rozwojowych możemy stworzyć dedykowany harmonogram usługi rozwojowej składający się z wybranych modułów, a także oferty poszerzonych programów szkoleniowo-doradczych.

Zapraszamy do kontaktu w celu doprecyzowania szczegółów realizacji usług. Szkolenia i usługi doradcze realizujemy komercyjnie, jak również w ramach dotacji z Unii Europejskiej (Baza Usług Rozwojowych) oraz KFS (Krajowego Funduszu Szkoleniowego).

Zespół Architektów Przedsiębiorczości by FLOW

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

Zobacz, jakie tematy szkoleń są dostępne w naszej podstawowej ofercie!

1. MARKETING I SOCIAL MEDIA.	2. SZKOLENIA INFORMATYCZNE.
1.1. Facebook marketing dla marki i biznesu. 1. 2. Instagram marketing dla marki i biznesu. 1. 3. Tik Tok marketing dla marki i biznesu. 1.4. LinkedIn marketing dla marki i biznesu . 1.5. Budowanie marki osobistej w social mediach. 1.6. Podstawy obsługi programu Canva. 1.7. Canva dla zaawansowanych. 1.8. Podstawy obsługi Chat GPT. 1.9. Podstawy fotografii i fotografia na social media. 1.10. Podstawy copywritingu. 1.11. Storytelling w biznesie. 1.12. Podstawy e-mail marketingu. 1. 13. Strona internetowa jako wizytówka firmy – podstawy Wordpressa. 1.14. CapCut – podstawy montażu filmów w telefonie.	2.1. Podstawy obsługi Worda. 2.2. Obsługa Microsoft Excel (poziom podstawowy). 2.3. Obsługa Microsoft Excel (poziom średniozaawansowany). 2.4. Obsługa programu Excel (poziom zaawansowany). 2.5. Obsługa programu PowerPoint (podstawy). 2.6. Obsługa programów do komunikacji zdalnej oraz prowadzenia video rozmów. 2.7. Podstawy obsługi Narzędzi Google. 2.8. Cyberbezpieczeństwo dla pracowników biurowych. 2.9. Projektowanie wnętrz w programie CAD Decor Pro. Poziom podstawowy.
3. SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA.	4. ZARZĄDZANIE.
3.1. Rozmowa handlowa i podstawy sprzedaży. 3.2. Obsługa klienta i jej podstawowe standardy. 3.3. Podstawy negocjacji i wywierania wpływu. 3.4. Typy klientów i sposoby radzenia sobie z nimi. 3.5. Dosprzedaż produktów i usług. 3.6. Techniki sprzedaży, budowanie relacji z klientami, komunikacja w sprzedaży.	4.1. Zarządzanie zespołem - podstawy. 4.2. Efektywna komunikacja w zespole pracowniczym. 4.3. Przekazywanie informacji zwrotnej – podstawy. 4.4. Motywacja zespołowa – podstawy. 4.5. Rekrutacja i selekcja pracowników. Podstawowe zagadnienia. 4.6. Rozwiązywanie konfliktów zespołowych. Podstawowe zagadnienia.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5. KURSY – NOWE STANOWISKA PRACY.	6. UMIEJĘTNOŚCI OSOBISTE.
5.1. Pracownik biurowy. 5.2. Social Media Manager. 5.3. Wirtualna Asystentka/Wirtualny Asystent. 5.4. Pomoc nauczyciela w przedszkolu. 5.5. Rejestratorka medyczna/Rejestrator medyczny. 5.6. Pracownik działu sprzedaży/Sprzedawca. 5.7. Lider/koordynator zespołu. 5.8. Standardy Ochrony Małoletnich. 5.9. Podstawy żywienia człowieka – wprowadzenie do dietetyki.	6.1. Komunikacja interpersonalna. Podstawy. 6.2. Efektywność osobista. 6.3. Zarządzanie czasem i sobą w czasie. Podstawowe zagadnienia. 6.4. Zarządzanie stresem. Podstawy. 6.5. Trening kreatywności. 6.6. „Wyjdź z cienia. Stań się autentycznym mówcą”. Trening wystąpień publicznych i autoprezentacji. Szkolenie MOCno praktyczne (ćwiczenia, nagrania, feedback). 6.7. Udzielanie pierwszej pomocy dzieciom. 6.8. Udzielanie pierwszej pomocy dorosłym.
7. SZKOLENIA DEDYKOWANE DLA GRUPY WIEKOWEJ 50+.	
7.1. Podstawy obsługi social mediów. 7.2. E-senior: podstawy obsługi komputera. 7.3. E-senior: kompetencje cyfrowe przydatne w codziennym życiu. 7.4. E-senior bezpieczny w sieci. 7.5. Podstawy obsługi smartfona. 7.6. Korzystanie z e-usług.	

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

OBSZAR 1

1. MARKETING I SOCIAL MEDIA.

DLA KOGO? - GRUPY DOCELOWE:

Wszystkie osoby zainteresowane zdobyciem wiedzy z zakresu marketingu oraz prowadzenia działań w social mediach.

Osoby zajmujące się sprzedażą produktów i usług online oraz offline, które chcą budować swoją markę osobistą/markę osobistą swojej firmy lub firmy w której pracują.

Właściciele firm prowadzący samodzielnie działania marketingowe w swojej firmie.

Pracownicy zajmujący się prowadzeniem działań marketingowych/social mediów firmy: osoby, które na co dzień zajmują się lub będą w przyszłości zajmowały się prowadzeniem kont w social mediach: Facebook, Instagram, Tik Tok.

Właściciele i pracownicy firm zajmujący się ustawianiem reklam poprzez: Facebook Ads, Google ADS, chcący zdobyć wiedzę na temat pozycjonowania strony oraz obsługi takich programów/narzędzi jak: Facebook Ads, Canva, Google Ads

Wszystkie osoby zainteresowane zdobyciem wiedzy z zakresu marketingu oraz prowadzenia działań w social mediach.

FORMA ZAJĘĆ:

zajęcia prowadzone w formie warsztatowej: 20% prezentacje i wykład trenera + 80% ćwiczenia indywidualne i zespołowe: dyskusja, odgrywanie ról, case study, gry i ćwiczenia szkoleniowe.

MIEJSCE ZAJĘĆ:

w zależności od indywidualnych ustaleń szkolenie może odbywać się w formie stacjonarnej oraz w formie online (usługa zdalna w czasie rzeczywistym).

POMOCE DYDAKTYCZNE:

Prezentacja Power Point, skrypty szkoleniowe, scenariusze ćwiczeń, treści video.

TRENERZY PROWADZĄCY:

**Joanna Bogielczyk/Sebastian Cebula/Kamila Piekarniak/
Ewelina Łuczyńska**

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.1. SZKOLENIE: FACEBOOK MARKETING DLA MARKI I BIZNESU.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego budowania marki i rozpoznawalności biznesu z wykorzystaniem Facebooka.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 PODSTAWY FACEBOOK MARKETINGU. 2 h

- rodzaje kont na Facebooku i wybór odpowiedniego dla prowadzonej działalności,
- grupy na Facebooku – rodzaje i zastosowanie w Facebook marketingu.

Moduł 2 ZASIĘGI I FORMATY TREŚCI NA FACEBOOKU. 2 h

- rodzaje zasięgów na Facebooku i ich charakterystyka,
- formaty treści na Facebooku: posty, relacje, rolki.

Moduł 3 SPOSOBY NA ZWIĘKSZANIE ZASIĘGÓW. 1,5 h

- algorytm Facebooka w 2025 roku,
- geolokalizacja na Facebooku,
- hasztagi,
- częstotliwość i regularność publikacji.

Moduł 4 – RELACJE I ROLKI NA FACEBOOKU W PROMOCJI MARKI I SPRZEDAŻY. 2 h

- cele publikacji,
- narzędzia biznesowe w relacjach i rolkach,
- tworzenie rolek,
- pomysły na treści na Facebooku dla marki i biznesu.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą jak działa konto na Facebooku w 2025,
- charakteryzuje rodzaje kont dostępnych na Facebooku,
- opisuje czym są grupy na Facebooku, jakie są ich rodzaje i możliwe zastosowanie w Facebook marketingu,
- opisuje rodzaje formatów treści dostępnych na Facebooku w 2025 roku.
- prowadzi działania ukierunkowane na zwiększenie zasięgów swojego konta na Facebooku,
- opisuje jak wykorzystać funkcję geolokalizacji i hasztagi na Facebooku,
- opisuje czym charakteryzuje się algorytm Facebooka w 2025 r.,
- określa z jakiego powodu cele publikacji są istotne dla skuteczności treści tworzonych na Facebooku,
- ma świadomość roli relacji i rolek w promowaniu marki i sprzedaży na Facebooku,
- określa narzędzia biznesowe Facebooka, które wpływają na zasięgi relacji, postów i rolek,
- wymienia uniwersalne pomysły na relacje/rolki przydatne w promowaniu marki i sprzedaży na Facebooku

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.2. SZKOLENIE: INSTAGRAM MARKETING DLA MARKI I BIZNESU.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego budowania marki i rozpoznawalności biznesu z wykorzystaniem Instagrama.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 PODSTAWY INSTAGRAM MARKETINGU 2h

- rodzaje konta na IG i wybór odpowiedniego dla prowadzonej działalności,
- czym jest biogram i jego optymalizacja.

Moduł 2 ZASIĘGI I FORMATY TREŚCI NA INSTAGRAMIE 2h

- rodzaje zasięgów na Instagramie i ich charakterystyka,
- formaty treści na Instagramie: posty, karuzele, relacje, rolki.

Moduł 3 SPOSOBY NA ZWIĘKSZANIE ZASIĘGÓW 1,5h

- algorytm Instagrama w 2025 roku
- geolokalizacja na Instagramie,
- hasztagi,
- słowa kluczowe na Instagramie.

Moduł 4 INSTASTORY I REELS W PROMOCJI MARKI I SPRZEDAŻY. 2 h

- cele publikacji,
- narzędzia biznesowe w instastory i reels,
- nagrywanie i dodawanie napisów,
- pomysły na instastories i reels dla marki biznesu.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą jak działa konto na Instagramie,
- charakteryzuje rodzaje kont dostępnych na Instagramie,
- opisuje, czym jest biogram i na czym polega jego optymalizacja,
- charakteryzuje rodzaje zasięgów na Instagramie,
- opisuje rodzaje formatów treści dostępnych na Instagramie
- prowadzi działania ukierunkowane na zwiększenie zasięgów swojego konta na Instagramie,
- opisuje czym charakteryzuje się algorytm Instagrama w 2025 r.
- opisuje jak wykorzystać funkcję geolokalizacji i hasztagi na Instagramie,
- definiuje jaka jest rola słów kluczowych w prowadzeniu działań marketingowych na Instagramie,
- ma świadomość roli Instastory i reels w promocji marki i sprzedaży na Instagramie,
- definiuje z jakiego powodu cele publikacji są istotne dla skuteczności tworzonych treści,
- określa narzędzia biznesowe, które wpływają na zasięgi instastory i reels,
- opisuje w jaki sposób nagrywać i dodawać napisy, -
- wymienia uniwersalne pomysły na instastories i reels przydatne w promowaniu marki i sprzedaży na Instagramie

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.3. SZKOLENIE: TIK TOK MARKETING DLA MARKI I BIZNESU.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego budowania marki i rozpoznawalności biznesu z wykorzystaniem Tik Toka.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 – PODSTAWY TIKTOKA. 2 h

- rodzaje kont na TikToku i wybór odpowiedniego konta dla prowadzonej działalności,
- ważne ustawienia konta,

Moduł 2 – ZASIĘGI I FORMATY TREŚCI NA INSTAGRAMIE 2h

- rodzaje zasięgów na TikToku i ich charakterystyka,
- formaty treści na TikToku: posty, karuzele, tiktoki i story.

Moduł 3 – SPOSOBY NA ZWIĘKSZANIE ZASIĘGÓW 2 h

- algorytm TikToka w 2025 roku,
- słowa kluczowe na TikToku.

Moduł 4 - STORY I TIKTOKI W PROMOCJI MARKI I SPRZEDAŻY. 2 h

- omówienie skuteczności story i tiktoków,
- narzędzia biznesowe w story i tiktokach,
- pomysły na treści.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą jak działa konto na Tik Toku,
- charakteryzuje rodzaje kont dostępnych na TikToku,
- opisuje rodzaje formatów treści dostępnych na TikToku,
- prowadzi działania ukierunkowane na zwiększenie zasięgów swojego konta na TikToku,
- opisuje czym charakteryzuje się algorytm TikToka w 2025 roku,
- definiuje jaka jest rola słów kluczowych na TikToku,
- ma świadomość roli story i Tiktoków w promocji marki i sprzedaży przez TikToka,
- definiuje z jakiego powodu ustawienia konta na TikToku są istotne dla skuteczności tworzonych treści,
- określa narzędzia biznesowe platformy, które wpływają na zasięgi story i tiktoków.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.4. SZKOLENIE: LINKEDIN MARKETING DLA MARKI I BIZNESU.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego budowania marki i rozpoznawalności biznesu z wykorzystaniem LinkedIn.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 PODSTAWY LINKEDIN MARKETINGU. 2h

- rodzaje kont na LinkedIn i wybór odpowiedniego dla prowadzonej działalności,
- LinkedIn a inne social media – podobieństwa i różnice,
- najważniejsze elementy profilu.

Moduł 2 – ZASIĘGI I FORMATY TREŚCI NA LINKEDIN 2h

- rodzaje zasięgów na LinkedIn i ich charakterystyka,
- formaty treści na LinkedIn: posty eksperckie, analizy branżowe, profesjonalne wskazówki, historie sukcesu, przewodniki/prezentacje branżowe.

Moduł 3 SPOSOBY NA ZWIĘKSZANIE ZASIĘGÓW. 1,5h

- algorytm LinkedIn w 2025 roku,
- geolokalizacja na LinkedIn,
- hasztagi,
- budowanie sieci kontaktów, komentarze i rekomendacje.

Moduł 4 - TREŚCI EKSPERCKIE W PROMOCJI MARKI I SPRZEDAŻY. 2 h

- cele publikacji,
- narzędzia biznesowe na LinkedIn,
- pomysły na treści eksperckie dla marki i biznesu.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą jak działa konto na LinkedIn,
- opisuje najważniejsze podobieństwa i różnice pomiędzy LinkedIn a pozostałymi social mediami,
- opisuje najważniejsze elementy profilu LinkedIn,
- opisuje rodzaje formatów treści dostępnych na LinkedIn,
- prowadzi działania ukierunkowane na zwiększenie zasięgów swojego konta na LinkedIn,
- opisuje czym charakteryzuje się algorytm LinkedIn w 2025 r.
- opisuje jak wykorzystać funkcję geolokalizacji i hasztagi na LinkedIn,
- opisuje, jak budować sieć kontaktów na LinkedIn,
- wykorzystuje komentarze i rekomendacje do zwiększania zasięgów na LinkedIn,
- ma świadomość roli treści eksperckich w promowaniu marki i sprzedaży na LinkedIn,
- definiuje z jakiego powodu cele publikacji są istotne dla skuteczności tworzonych treści,
- opisuje narzędzia biznesowe LinkedIn, które służą promowaniu treści eksperckich,
- wymienia uniwersalne pomysły na treści eksperckie na LinkedIn.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.5. SZKOLENIE: BUDOWANIE MARKI OSOBISTEJ W SOCIAL MEDIACH.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego budowania marki osobistej w social mediach.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1: MARKA OSOBISTA CO TO TAKIEGO? (2 h)

- atrybuty marki,
- etapy budowania marki.

Moduł 2: KOMUNIKACJA MARKI OSOBISTEJ W SOCIAL MEDIACH. (5 h)

- storytelling marki,
- jak tworzyć content wspierający budowanie marki osobistej,
- rola fotografii i filmów video w kreowaniu wizerunku marki osobistej w social mediach.

Moduł 3: MARKA OSOBISTA A MARKA PRZEDSIĘBIORSTWA. (1 h)

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą czym jest marka osobista,
- określa przykładowe atrybuty marki,
- wymienia etapy budowania marki
- komunikuje markę osobistą w social mediach,
- opisuje na czym polega storytelling marki,
- określa jak tworzyć content wspierający budowanie marki,
- ma świadomość roli budowania marki osobistej w promowaniu swoich produktów i usług,
- opisuje jak marka osobista właściciela może wpływać na budowanie rozpoznawalności firmy,
- wskazuje różnice między marką osobistą a marką przedsiębiorstwa.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.6. SZKOLENIE: PODSTAWY OBSŁUGI PROGRAMU CANVA. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do samodzielnej obsługi programu Canva oraz tworzenia za jego pomocą projektów graficznych.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 CANVA – WPROWADZENIE.

- zapoznanie z programem Canva,
- zakładanie własnego konta,
- Canva Free vs Canva Pro,
- obsługa interfejsu,
- zmiana rozmiaru pracy.

Moduł 2 JAK TWORZYĆ GRAFIKI W CANVA?

- dobór kolorystyki i czcionek,
- źródła legalnych zdjęć i ikonografik,
- podstawowe działania w programie Canva,
- formaty graficzne dostępne w Canva.

Moduł 3 PRAKTYCZNE ĆWICZENIA W TWORZENIU GRAFIK.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą o najważniejszych funkcjonalnościach programu Canva,
- wskazuje różnice między płatną i bezpłatną wersją Canvy,
- opisuje jak założyć własne konto w programie Canva,
- opisuje elementy interfejsu programu Canva,
- dokonuje zmiany rozmiaru pracy w programie Canva,
- ma świadomość roli kolorystyki w tworzonych grafikach,
- opisuje role poszczególnych kolorów w tworzeniu grafik,
- określa najważniejsze zasady związane z dobrem kolorystyki w tworzonych projektach graficznych,
- określa źródła legalnych zdjęć i ikonografik,
- opisuje rodzaje podstawowych działań w programie Canva,
- opisuje formaty graficzne dostępne w programie Canva,
- tworzy projekty graficzne w programie Canva.

10

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.7. SZKOLENIE: CANVA DLA ZAAWANSOWANYCH. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego tworzenia zaawansowanych projektów graficznych, efektywnego wykorzystania narzędzi Canvy oraz optymalizacji materiałów wizualnych na potrzeby marketingowe, druku i mediów społecznościowych.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. ZAAWANSOWANE FUNKCJONALNOŚCI PROGRAMU CANVA.

- omówienie zaawansowanych opcji interfejsu,
- efektywne przygotowanie obszaru roboczego.

Moduł 2 IDENTYFIKACJA MARKI.

Moduł 3 ROLKI I KARUZELE.

- Tworzenie i edycja filmów i rolek.
- Sposoby na tworzenie efektownych karuzel.

Moduł 4 ZAAWANSOWANE PROJEKTY Z WYKORZYSTANIEM CANVY.

- Funkcje oparte na sztucznej inteligencji.
- Aplikacje w Canvie umożliwiające tworzenie oryginalnych projektów.
- Tworzenie stron internetowych.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą o zaawansowanych funkcjonalnościach programu Canva,
- uczestnik rozróżnia zaawansowane funkcje programu Canva, takie jak animacje, edycja wideo i narzędzia do pracy z warstwami,
- uczestnik wskazuje jak wykorzystać funkcje Canva Pro do tworzenia spójnych projektów,
- tworzy zaawansowane projekty graficzne w Canva,
- uczestnik opisuje jak wykorzystać niestandardowe wymiary, zaawansowane filtry i efekty wizualne w tworzeniu zaawansowanych projektów graficznych,
- uczestnik opisuje jak dopasować projekty do specyficznych wymagań druku lub mediów społecznościowych, uwzględniając zasady estetyki i optymalizacji,
- ma świadomość roli sztucznej inteligencji w tworzonych grafikach,
- charakteryzuje narzędzia oparte na sztucznej inteligencji w Canvie,
- określa w jaki sposób AI wspiera procesy projektowania.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.8. SZKOLENIE: PODSTAWY OBSŁUGI CHAT GPT. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnej obsługi programu Chat GPT oraz tworzenia za jego pomocą tekstów i grafik marketingowych.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 CHATGPT – WPROWADZENIE. 1 h

- definicja ChatGPT,
- rejestracja i logowanie,
- omówienie interfejsu,
- podstawy działania i konfiguracja ChatGPT,
- dostępne wersje programu ChatGPT.

Moduł 2 CHATGPT JAKO NARZĘDZIE WSPOMAGAJĄCE PROWADZENIE SOCIAL MEDIÓW. 3 h

- zastosowanie ChatGPT w prowadzeniu działań marketingowych (funkcjonalności ChatGPT przydatne w prowadzeniu działań marketingowych, tworzenie tekstów i grafik z wykorzystaniem ChatGPT),
- tworzenie angażujących treści na social media,
- tworzenie treści reklamowych,
- przydatne prompty,
- najczęstsze błędy związane z wykorzystaniem ChatGPT do prowadzenia działań marketingowych.

Moduł 3 CHATGPT – ĆWICZENIA PRAKTYCZNE. 4 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą o najważniejszych funkcjonalnościach programu ChatGPT,
- definiuje, czym jest ChatGPT,
- dokonuje rejestracji i logowania w programie Chat GPT,
- opisuje budowę interfejsu ChatGPT,
- wskazuje różnice między dostępnymi wersjami programu ChatGPT
- określa najważniejsze zasady związane z konfiguracją ChatGPT
- tworzy treści reklamowe z wykorzystaniem ChatGPT
- określa najważniejsze zasady związane z tworzeniem tekstów przez ChatGPT,
- określa najważniejsze zasady związane z tworzeniem grafik przez ChatGPT
- ma świadomość jak można wykorzystać ChatGPT do prowadzenia działań marketingowych
- określa główne funkcjonalności ChatGPT przydatne w prowadzeniu działań marketingowych
- określa najczęstsze błędy związane z wykorzystaniem ChatGPT do prowadzenia działań marketingowych

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.9. SZKOLENIE: PODSTAWY FOTOGRAFII I FOTOGRAFIA NA SOCIAL MEDIA.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do samodzielnego tworzenia profesjonalnie wyglądających zdjęć na social media z wykorzystaniem omawianych na szkoleniu narzędzi i programów.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 PODSTAWY FOTOGRAFII.

- zrozumienie podstawowych pojęć: ISO, przysłona, czas naświetlania,
- wybór odpowiedniego sprzętu fotograficznego i akcesoriów.

Moduł 2 ZASADY KOMPOZYCJI W FOTOGRAFII.

- złoty podział, trójkąt, linie prowadzące,
- przykłady efektywnych kompozycji na potrzeby social mediów.

Moduł 3 FOTOGRAFIA PRODUKTOWA.

- wprowadzenie do fotografii produktowej,
- oświetlenie, tło, układanie produktów,
- używanie naturalnego i sztucznego światła,
- ćwiczenia praktyczne z fotografowania różnych produktów.

Moduł 4 FOTOGRAFIA NA SOCIAL MEDIA.

- trendy w fotografii na platformach społecznościowych,
- jak tworzyć treści na social media,
- ćwiczenia praktyczne.

Moduł 5 EDYCJA I OBRÓBKA ZDJĘĆ.

- podstawy obróbki zdjęć: korekcja kolorów, kadrowanie, filtry,
- popularne programy do edycji zdjęć.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą z zakresu podstaw fotografii,
- charakteryzuje podstawowe pojęcia z zakresu fotografii takie jak: ISO, przysłona, czas naświetlania,
- dokonuje wyboru odpowiedniego sprzętu fotograficznego i akcesoriów,
- opisuje w jaki sposób tworzyć efektywne kompozycje na potrzeby fotografii na social media,
- definiuje na czym polega zasada trójkąta,
- ma świadomość jak rodzaj tła wpływa na końcowy efekt robionego zdjęcia,
- określa jak czas naświetlania wpływa na rejestrowanie ruchu
- tworzy efektywne kompozycje na potrzeby wykonania fotografii na social media
- opisuje jak dobierać rodzaj tła na fotografii do celu fotografii
- określa jak dobierać kolory tła do fotografowanego produktu,
- wymienia główne trendy w fotografii na platformach społecznościowych,
- posługuje się podstawową wiedzą z zakresu obróbki zdjęć,
- wykorzystuje popularne, wybrane programy do obróbki zdjęć.

13

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.10. SZKOLENIE: PODSTAWY COPYWRITINGU. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do samodzielnego pisania tekstów z wykorzystaniem podstawowej wiedzy z zakresu copywritingu.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. COPYWRITING – CO TO TAKIEGO I JAKIE SĄ JEGO RODZAJE. (1 h)

Moduł 2. COPYWRITING A SEO. (2 h)

- frazy kluczowe oraz narzędzia do analizy fraz,
- nagłówki i linkowanie oraz ich rola,
- dobieranie fraz i tworzenie nagłówków,
- najczęściej popełnianie błędy.

Moduł 3. COPYWRITING SPRZEDAŻOWY. (3 h)

- język korzyści,
- call to action,
- wybrane techniki perswazyjne,
- recykling treści pomiędzy różnymi kanałami komunikacji.

Moduł 4. DOBRE I ZŁE PRAKTYKI COPYWRITERÓW. (2 h)

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy:

- charakteryzują, co to jest copywriting i jakie są jego rodzaje,
- określają, jakie jest powiązanie pomiędzy copywritingiem a SEO,
- opisują, czym są frazy kluczowe oraz charakteryzują narzędzia służące do analizy fraz,
- określają, podstawowe błędy popełnianie przy copywritingu SEO,
- charakteryzują wybrane techniki copywritingu sprzedażowego oraz perswazji,
- wykorzystują recykling treści pomiędzy różnymi kanałami komunikacji,
- definiują dobre i złe praktyki copywriterów.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.11. SZKOLENIE: STORYTELLING W BIZNESIE. Szkolenie jednodniowe.

- **Cel edukacyjny:** szkolenie przygotowuje do samodzielnego wykorzystania storytellingu do budowania inspirującej i angażującej opowieści o swojej marce osobistej (i organizacji), tworzenia person, definiowania archetypu swojej marki oraz wykorzystywania opowieści do nawiązywania relacji z klientami i partnerami biznesowymi.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

DZIEŃ 1:

Moduł 1: STORYTELLING W TEORII. (2 h)

- Czym jest storytelling i jak wykorzystać go w biznesie?
- Rola emocji w storytellingu.
- Etapy podróży klienta.
- Archetyp osobisty i archetyp marki.
- Trendy w marketingu w latach 2020 – 2023.

Moduł 2: AUDYT MARKI. (2 h)

- Audyt narracji wewnętrznej.
- Audyt narracji zewnętrznej.

Moduł 3: KONSTRUKCJA OPowieści. (2 h)

- Monomit opowieści.
- Trójkąt opowieści.
- Metoda PIXARA (tworzenie postaci i struktura opowieści).

Moduł 4: PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI. (2 h)

- Case study opowieści biznesowych.
- Storytellingowa checklista.
- Sekrety Storytellerów.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- definiują, czym jest storytelling i jak go wykorzystać w praktyce,
- określają, jaka jest rola emocji w storytellingu,
- definiują, etapy podróży klienta oraz czym jest archetyp osobisty i archetyp marki,
- wykorzystują najnowsze trendy marketingowe, które pojawiły się w latach 2020 – 2024,
- przeprowadzają audyt narracji wewnętrznej i zewnętrznej,
- tworzą opowieści wykorzystując takie narzędzia jak: monomit opowieści, trójkąt opowieści, metoda PIXARA,
- wskazują na dobre praktyki tworzenia opowieści biznesowych.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.12. SZKOLENIE: PODSTAWY E-MAIL MARKETINGU.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego prowadzenia podstawowych działań marketingowych z wykorzystaniem podstawowych narzędzi e-mail marketingu oraz wiedzy z zakresu tworzenia list mailingowych.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. LISTY MAILINGOWE I ICH ROLA W MARKETINGU
(1 h)

Moduł 2. TWORZENIE LIST MAILINGOWYCH. (5 h)

- jak dobierać funkcjonalności platformy do wysyłki mailingu do potrzeb marketingowych,
- listy mailingowe i formularze zapisu na listę mailingową jako narzędzia marketingu,
- segmentacja list mailingowych – dlaczego warto ją robić i jak robić to efektywnie?
- wysyłka newslettera – jak budować szablony maili: przykładowe treści i stopki mailowe.

Moduł 3. AUTOMATYZACJA MAILI – PLANOWANIE I TWORZENIE. (1 h)

Moduł 4. SKUTECZNOŚĆ KAMPANII MAILOWYCH - PODSTAWOWE STATYSTYKI ZWIĄZANE Z WYSYŁKĄ EMAIL MARKETINGU. (1 h)

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy:

- określają rolę zastosowania list mailingowych w marketingu,
- opisują, jak dobierać funkcjonalności platform do wysyłki mailingu do potrzeb marketingowych,
- charakteryzują, jak tworzenie list mailingowych oraz formularzy zapisu wpływa na osiągnięcie celów marketingowych,
- uzasadniają dlaczego warto robić segmentację list mailingowych oraz określają jak robić ją efektywnie,
- charakteryzują budowę szablonu maila, a także co warto zawierać w treściach maili i stopkach mailowych,
- planują i tworzą automatyzację maili,
- definiują co wpływa na skuteczność kampanii mailowych,
- analizują podstawowe statystyki związane z wysyłką email marketingu.

16



Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.13. SZKOLENIE: **STRONA INTERNETOWA JAKO WIZYTÓWKA FIRMY – PODSTAWY WORDPRESSA.** Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do wykorzystania strony internetowej Wordpress jako wizytówki firmy w działaniach marketingowych.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1: DOMENA I HOSTING. 0,5 h

- co to jest domena?
- co to jest hosting?

Moduł 2: PODSTAWY WORDPRESSA. 1 h

- co to jest Wordpress i dlaczego jest tak popularny?
- zalety i wady Wordpress.
- rejestracja i instalacja Wordpressa na serwerze.
- przegląd panelu administracyjnego.

Moduł 3: TWORZENIE TREŚCI. 1 h

- różnice między postami a stronami,
- dodawanie i edytowanie postów oraz stron,
- wprowadzenie do kategorii, tagów oraz mediów.

Moduł 4: PERSONALIZACJA WITRYNY. 2 h

- wybór i instalacja motywów,
- dostosowywanie wyglądu strony za pomocą motywów

Moduł 5: WPROWADZENIE DO WTYCZEK (PLUGINÓW) 2 h

- co to są wtyczki i jak mogą rozszerzać funkcjonalność strony?
- instalacja i zarządzanie wtyczkami,
- przydatne wtyczki.

Moduł 6: ZARZĄDZANIE MENU I WIDGETAMI. 1,5 h

- Tworzenie i zarządzanie menu nawigacyjnym.
- Dodawanie i konfiguracja widgetów.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy:

- określają różnice pomiędzy domeną a hostingiem,
- opisują, czym jest Wordpress oraz jakie są jego zalety i wady,
- dokonują rejestracji i instalacji Wordpressa,
- opisują wygląd panelu administracyjnego,
- charakteryzują różnice między postami a stronami,
- dodają i edytują posty i strony,
- instalują motywy i dostosowują za ich pomocą wygląd strony,
- instalują i zarządzają wtyczkami, menu i widgetami.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

1.14. SZKOLENIE: **CAPCUT – PODSTAWY MONTAŻU FILMÓW W TELEFONIE.**

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego montażu filmów z wykorzystaniem aplikacji CapCut.

18

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 – PODSTAWY APLIKACJI CAPCUT. 4 h

- wideomarketing w budowaniu marki online,
- korzyści stosowania aplikacji CapCut,
- zapoznanie z interfejsem i osią pracy aplikacji CapCut,
- importowanie materiałów,
- cięcie i przycinanie,
- dodawanie i edycja napisów,
- przejścia,
- efekty wizualne,
- efekty dźwiękowe i muzyka w aplikacji CapCut,
- tworzenie angażujących reelsów – plan filmu.

Moduł 2 – TWORZENIE ATRAKCYJNYCH FILMÓW W CAPCUT.

- pływające napisy,
- przykłady zastosowania pływających napisów dla marki i biznesu,
- „Reverse” – instrukcja krok po kroku,
- nagranie filmu z odwróconym ruchem,
- przykłady zastosowania rewersu w przypadku budowania marki online i pomysły na treści,
- klonowanie postaci – instrukcja krok po kroku,
- stworzenie filmu w praktyce z dopasowywaniem warstw i wykorzystaniem funkcji maskowania (masking) w CapCut,
- inspiracje na filmy z klonowaniem postaci dla marki i biznesu,
- podsumowanie szkolenia.

EFEKTY SZKOLENIA:

- posługuje się wiedzą, jak działa aplikacja CapCut,
- charakteryzuje korzyści stosowania aplikacji CapCut w wideomarketingu dla marki i biznesu,
- montuje samodzielnie atrakcyjne wideo z efektami aplikacji CapCut,
- opisuje kolejne kroki dodawania napisów do filmu w CapCut,
- definiuje efekty przejścia w aplikacji CapCut,
- ma świadomość jak ważna jest atrakcyjność i wyróżnienie się filmów w wideomarketingu marki i biznesu,
- definiuje co to jest efekt „reverse” w CapCut, określa do czego służy funkcja maskowania (masking) w CapCut.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

OBSZAR 2

2. SZKOLENIA INFORMATYCZNE.

DLA KOGO? - GRUPY DOCELOWE:

pracownicy biurowi zainteresowani pozyskaniem wiedzy z zakresu obsługi komputera i programów biurowych oraz wszystkie osoby chcące zwiększyć swoją wiedzę i umiejętności z zakresu obsługi Worda, Excela, Power Point, narzędzi Google, programów do komunikacji zdalnej, a także projektowania wnętrz.

19

FORMA ZAJĘĆ:

zajęcia prowadzone w formie warsztatowej: 20% prezentacje i wykład trenera + 80% ćwiczenia indywidualne i zespołowe: dyskusja, odgrywanie ról, case study, gry i ćwiczenia szkoleniowe.

MIEJSCE ZAJĘĆ:

W zależności od indywidualnych ustaleń szkolenie może odbywać się w formie stacjonarnej oraz w formie online (usługa zdalna w czasie rzeczywistym).

POMOCE DYDAKTYCZNE:

Prezentacja Power Point, skrypty szkoleniowe, scenariusze ćwiczeń, treści video.

TRENERZY PROWADZĄCY:

Sebastian Cebula/Kamila Piekarniak

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.1. SZKOLENIE: PODSTAWY OBSŁUGI WORDA. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnej obsługi programu Word na poziomie podstawowym.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. EDYTOR WORD – CO TO TAKIEGO I JAK DZIAŁA?
(1 h)

- uruchomienie i zamykanie edytora, tworzenie nowych dokumentów, okno programu i jego widoki,
- budowa strony i jej ustawienia: zmiana rozmiaru marginesów i strony, zmiana orientacji strony.

Moduł 2. EDYTOWANIE I FORMATOWANIE TEKSTÓW ORAZ DOKUMENTÓW. (2 h)

- wprowadzanie tekstu, polskie znaki, małe i wielkie litery, znaczenie klawiszy przydatnych w tworzeniu tekstów, znaki niedrukowane,
- metody zaznaczania,
- cofanie, ponawianie,
- rodzaje czcionek, edycja czcionek
- zmiana kroju, wielkości, koloru, wyróżnienia,
- inicjały i symbole,
- indeksy górne i dolne,
- wypunktowanie i numeracja elementów tekstu,
- metody wyrównywania tekstu,
- tabulatory,
- dodawanie numerów stron i wstawianie spisu treści,
- kopiowanie i wklejanie tekstu spoza dokumentów.

Moduł 3. TABELE W PROGRAMIE WORD. (2 h)

- wstawianie tabeli, rysowanie,
- edytowanie tabeli: dodawanie/usuwanie wierszy i kolumn, scalanie komórek, zmiana kierunku tekstu, wyrównanie tekstu w tabeli, formatowanie tabeli.

Moduł 4. WYBRANE, PRZYDATNE FUNKCJONALNOŚCI PROGRAMU WORD. (3 h)

- tworzenie etykiet i wizytówek,
- adresowanie i drukowanie kopert,
- wstawianie obrazów i elementów graficznych: kształty, obrazy, obiekty i ich wyrównywanie, Smart Art.,
- drukowanie dokumentów Word, opcje drukowania (orientacja pion-poziom, drukowanie wybranych stron, wydruk czarnobiałą i kolorowy, drukowanie kilku stron na jednej kartce),
- skanowanie dokumentów i ich zapisywanie.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- charakteryzuje, co to jest edytor Word i jakie jest jego działanie,
- opisuje budowę strony dokumentu Word oraz dokonuje zmiany jej ustawień,
- posługuje się wiedzą odnośnie edytowania i formatowania tekstów oraz dokumentów,
- wskazuje znaczenie wybranych klawiszy przydatnych w tworzeniu tekstów,
- określa jak wstawić numery stron w dokumencie,
- edytuje tabele w Word,
- określa jak dodawać/usuwać wiersze i kolumny,
- opisuje jak scalać komórki,
- ma świadomość przydatności programu Word w codziennym życiu,
- opisuje jak wykorzystać program Word do tworzenia etykiet,
- opisuje jak wykorzystać program Word do adresowania kopert,
- wykorzystują wybrane funkcjonalności Word takie jak: tworzenie etykiet i wizytówek, adresowanie i drukowanie kopert, drukowanie dokumentów z wykorzystaniem różnych opcji drukowania, skanowanie dokumentów.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.2. SZKOLENIE: OBSŁUGA PROGRAMU EXCEL. Poziom podstawowy.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego stosowania podstawowych narzędzi i funkcji Excela w celu efektywnego analizowania, przetwarzania i prezentowania danych.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 WPROWADZENIE DO EXCELA. 1 h

- przegląd interfejsu użytkownika, pasków narzędzi i kart menu,
- omówienie wierszy, kolumn i komórek,
- przydatne skróty klawiszowe,
- formaty plików.

Moduł 2 WPROWADZANIE DANYCH. 3 h

- tworzenie, zapisywanie, otwieranie i zamykanie skoroszytów,
- operacje na wierszach i kolumnach,
- rodzaje danych,
- wstawianie i usuwanie komórek.

Moduł 3 PODSTAWOWE FORMUŁY I FUNKCJE. 3 h

- wprowadzanie funkcji i ich argumentów,
- przydatne funkcje matematyczne (SUMA, ŚREDNIA, MIN, MAX, PIERWIASTEK, POTĘGA),
- przydatne funkcje tekstowe (DŁ, LEWY, PRAWY, LITERY.WIELKIE, LITERY.MAŁE, Z.WIELKIEJ.LITERY),
- funkcje logiczne (JEŻELI).

Moduł 4 ĆWICZENIA PRAKTYCZNE. 1 h

Wykorzystanie programu Excel w codziennym życiu i pracy biurowej.

21

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą o najważniejszych funkcjonalnościach programu Excel,
- opisuje z czego składa się interfejs programu Excel,
- określa, czym są wiersze, kolumny, komórki,
- wymienia przydatne skróty klawiszowe,
- określa jakie są możliwe formaty plików w programie Excel,
- tworzy, zapisuje, otwiera i zamyka skoroszyty,
- wykonuje podstawowe operacje na wierszach i kolumnach,
- wymienia rodzaje danych w programie Excel,
- wstawia i usuwa komórki,
- tworzy proste formuły w programie Excel,
- określa jak tworzyć funkcje matematyczne,
- określa jak tworzyć funkcje tekstowe
- ma świadomość jak można wykorzystać program Excel w codziennym życiu i pracy
- wskazuje zastosowanie funkcjonalności formuł Excel w codziennym życiu,
- wskazuje zastosowanie funkcjonalności formuł Excel w pracy biurowej.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.3.1. SZKOLENIE: OBSŁUGA PROGRAMU EXCEL.
Poziom średniozaawansowany. Część 1. Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do samodzielnego wykorzystywania zaawansowanych formuł i funkcji (logicznych, matematycznych, związanych z datą) w pracy z danymi w programie Excel.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 FUNKCJE LOGICZNE. 1 h

- (ORAZ, LUB, JEŻELI.BŁĄD).

Moduł 2 FUNKCJE MATEMATYCZNE. 1h

- (SUMA.JEŻELI, LICZ.JEŻELI, ZAOKR).

Moduł 3 FUNKCJE ZWIĄZANE Z DATĄ I CZASEM. 1 h

- (DZIŚ, TERAZ, DZIEŃ.TYG, DNI.ROBOCZE).

Moduł 4 FUNKCJA WYSZUKAJ.PIONOWO. 0,5 h

Moduł 5 FORMATOWANIE WARUNKOWE. 0,5 h

Moduł 6 ĆWICZENIA PRAKTYCZNE. 3h

Praktyczne zastosowanie poznanych funkcji w życiu codziennym i pracy.

Moduł 7 TRIKI W EXCELU. 1 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat formatowania warunkowego,
- określa czym jest formatowanie warunkowe,
- opisuje wbudowane reguły formatowania warunkowego,
- tworzy funkcje logiczne dostępne w Excel,
- opisuje czym są funkcje logiczne w Excel
- charakteryzuje sposoby tworzenia funkcji logicznych w Excel
- ma świadomość różnorodności i przydatności funkcji logicznych dostępnych w Excel
- opisuje funkcje logiczne (ORAZ, LUB, JEŻELI.BŁĄD)
- opisuje praktyczne zastosowanie funkcji

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.3.2. SZKOLENIE: OBSŁUGA PROGRAMU EXCEL.

Poziom średniozaawansowany. Część 2. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do samodzielnego wykorzystywania zaawansowanych formuł i funkcji (wyszukiwania i odwołań) w pracy z danymi w programie Excel, a także tworzenia wykresów i tabeli przestawnych.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 FUNKCJE WYSZUKIWANIA I ODWOŁAŃ. 1,5 h

- (INDEKS, PODAJ.POZYCJĘ),
- wyszukiwanie danych na podstawie zdefiniowanych kryteriów,

Moduł 2 FUNKCJA WYSZUKAJ.POZIOMO 0,5 h

Moduł 3 WYKRESY W EXCELU. 2 h

- dostępne w programie Excel sposoby graficznej prezentacji danych,
- rodzaje wykresów dostępnych w programie Excel,
- dobór rodzaju wykresu do rodzaju prezentowanych danych.

Moduł 4 TABEL PRZESTAWNE. 1,5 h

- tabele przestawne – czym są i do czego są wykorzystywane,
- grupowanie danych w tabeli przestawnej według wybranych kryteriów (np. daty, kwartały, lata, inne kategorie).

Moduł 5 ĆWICZENIA PRAKTYCZNE. 2,5 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- stosuje funkcje INDEX oraz PODAJ.POZYCJĘ do wyszukiwania danych w tabelach,
- wyszukuje i zwraca odpowiednie wartości z tabeli na podstawie zdefiniowanych kryteriów,
- charakteryzuje funkcje wyszukiwania i odwołań dostępnych w programie Excel,
- posługuje się wiedzą na temat dostępnych w programie Excel sposobów graficznej prezentacji danych
- wymienia rodzaje wykresów dostępnych w programie Excel
- określa jak dobierać rodzaj wykresu do rodzaju prezentowanych danych,
- ma świadomość roli używania tabel przestawnych,
- potrafi opisać użycie tabeli przestawnej i jej praktyczne zastosowanie,
- potrafi grupować dane w tabeli przestawnej, np. według dat, kwartałów, lat lub innych kategorii

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.4. SZKOLENIE: OBSŁUGA PROGRAMU EXCEL.

Poziom zaawansowany. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego podejmowania działań, które prowadzą do ochrony danych gromadzonych w programie Excel, a także wykorzystywania MAKR oraz tworzenia niestandardowych wykresów w Excel.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 OCHRONA DANYCH. 1 h

- jak zabezpieczyć pojedynczy arkusz, skoroszyt, wejście do pliku.

Moduł 2 MAKRA. 3 h

- rejestrator makr,
- wywoływanie makr klawiszem skrótów,
- przypisanie makra do elementu graficznego,
- bezpieczeństwo makr,
- import/eksport danych (pliki tekstowe, inne aplikacje, strony www),
- Power Query i jego zastosowanie.

Moduł 3 NIESTANDARDOWE WYKRESY W EXCEL. 1,5 h

- wykresy złożone – wygląd i tworzenie,
- dodawanie linii trendu,
- automatyczna aktualizacja wykresu.

Moduł 4 ĆWICZENIA PRAKTYCZNE. 2,5 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą, czym są MAKRA i jak działają,
- określa jak wywoływać makra klawiszem skrótów,
- charakteryzuje, w jaki sposób przypisywać makra do elementu graficznego,
- tworzy niestandardowe wykresy w Excel,
- opisuje, jak wyglądają złożone wykresy w Excel,
- określa, jak dodać linię trendu,
- ma świadomość konieczności ochrony danych gromadzonych w programie Excel,
- opisuje, jak zabezpieczyć pojedynczy arkusz,
- określa, jak zabezpieczyć wejście do pliku.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.5. SZKOLENIE: OBSŁUGA PROGRAMU POWERPOINT.

Poziom podstawowy. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnej obsługi programu Power Point na poziomie podstawowym.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. POWER POINT - CO TO TAKIEGO I JAK DZIAŁA?

(0,5 h)

- schemat prezentacji i układ slajdu.

Moduł 2. TWORZENIE PREZENTACJI W POWER POINT.

(3,5 h)

- wprowadzanie i formatowanie tekstu, kopiowanie i wklejanie formatowania, narzędzia tekstowe, formatowanie tła, stopka slajdu, hiperłącza i akcje,
- wstawianie grafik i rysowanie: kształty i ikony, obrazy z pliku, obrazy online, położenie, kolejność, kopiowanie i usuwanie obiektów, formatowanie obiektów, umieszczanie tekstu w kształtach, rzuty ekranów,
- animacje i przejścia w prezentacji: przejście slajdu oraz rodzaje animacji,
- tworzenie tabel, wykresów i diagramów w programie PowerPoint oraz kopiowanie tabel i wykresów z Excela,
- multimedia w prezentacji – umieszczanie na slajdzie plików video, dodawanie dźwięków i plików muzycznych.

Moduł 3. WYBRANE, PRZYDATNE FUNKcjONALNOŚCI PROGRAMU POWERPOINT. (4 h)

- modyfikowanie wzorców slajdów, symbole zastępcze (zawartość, tekst, wykres, tabela),
- zapisywanie prezentacji, różne formatu zapisu,
- drukowanie prezentacji – sposoby i najważniejsze ustawienia,
- prowadzenie wystąpień z wykorzystaniem PowerPoint: różne tryby uruchomienia prezentacji, przełączanie slajdów, sterowanie prezentacją, dobre praktyki związane z tworzeniem prezentacji.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat programu PowerPoint,
- opisuje schemat prezentacji i układu slajdów w PowerPoint,
- wskazuje w jakich formatach można zapisać prezentację PowerPoint,
- tworzy prezentację w PowerPoint,
- określa w jaki sposób wprowadzać i formatować tekst prezentacji,
- określa jak wstawiać multimedia do prezentacji,
- ma świadomość jak można wykorzystać program PowerPoint w prowadzeniu wystąpień,
- wskazuje jakie są możliwe tryby uruchomienia prezentacji,
- określa dobre praktyki związane z tworzeniem prezentacji.

25

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.6. SZKOLENIE: OBSŁUGA PROGRAMÓW DO KOMUNIKACJI ZDALNEJ ORAZ PROWADZENIA VIDEO ROZMÓW. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego prowadzenia komunikacji zdalnej z wykorzystaniem platformy zoom, prowadzenia video rozmów z wykorzystaniem najpopularniejszych aplikacji oraz korzystania z oprogramowania służącego do udzielania zdalnego dostępu do pulpitu.

26

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. OMÓWIENIE NAJPOPULARNIEJSZYCH PROGRAMÓW DO KOMUNIKACJI ZDALNEJ. (0,5 h)

Moduł 2. OBSŁUGA PROGRAMU ZOOM (3 h)

- jak zainstalować program w wersji bezpłatnej i płatnej,
- planowanie spotkania,
- jak dołączyć do spotkania,
- prowadzenie i udział w spotkaniach zdalnych: opuszczanie spotkania, etykieta zachowania i savoir vivre w trakcie spotkań zdalnych.

Moduł 3. WYBRANE APLIKACJE DO PROWADZENIA VIDEO ROZMÓW ORAZ ICH OBSŁUGA. (3,5 h)

- Messenger,
- WhatsApp,
- Telegram.

Moduł 4. OPROGRAMOWANIE DO PRZEKAZYWANIA ZDALNEGO PULPITU i jego przydatność w pracy i życiu codziennym na przykładzie oprogramowania Team Viewer. (1h)

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą o najpopularniejszych programach do komunikacji zdalnej,
- wymienia najpopularniejsze programy do komunikacji zdalnej,
- określa czym różni się płatna i bezpłatna wersja programu zoom,
- prowadzi spotkania z wykorzystaniem platformy zoom,
- opisuje jak zaplanować spotkanie na platformie zoom,
- określa najważniejsze zasady związane z etykietą zachowania i savoir vivre w trakcie spotkań zdalnych,
- ma świadomość przydatności aplikacji do udostępniania pulpitu w codziennym życiu,
- opisuje na czym polega przekazywanie zdalnego pulpitu,
- wskazuje w jakich codziennych sytuacjach może przydać się przekazywanie zdalnego pulpitu.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.7. SZKOLENIE: PODSTAWY OBSŁUGI NARZĘDZI GOOGLE.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego wykorzystywania narzędzi google w pracy oraz życiu codziennym dzięki zdobyciu wiedzy i umiejętności z zakresu obsługi skrzynki mailowej gmail, kalendarza Google, dysku Google Drive oraz tworzenia dokumentów Google i wykorzystywania takich funkcjonalności jak: alerty, tłumacz, grupy, Hangouts, news, Google Meet.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. SKRZYNKA MAILOWA I JEJ OBSŁUGA. (1 h)

- zarządzanie bazą kontaktów,
- zarządzanie mailami (import i zarządzanie skrzynkami e-mail), rodzaje i priorytety wiadomości, zarządzanie etykietami, tworzenie i zarządzanie podpisami, sortowanie wiadomości, automatyczna korespondencja).

Moduł 2. KALENDARZ GOOGLE. (1h)

- konfiguracja narzędzia, organizacja czasu własnego/innych osób korzystających z kalendarza, zarządzanie terminami, planowanie działań i spotkań z dostępem do kalendarzy innych osób, synchronizacja kalendarza z telefonem komórkowym oraz aplikacjami zewnętrznymi, zarządzanie zadaniami.

Moduł 3. GOOGLE DRIVE. (1 h)

- wspólna baza danych, wspólna praca na dokumentach i współdzielenie plików,
- konfiguracja narzędzia i synchronizacja plików.

Moduł 4. DOKUMENTY GOOGLE. (3 h)

- tworzenie dokumentu tekstowego, obsługa interfejsu, tworzenie pism, tworzenie tabel,
- tworzenie arkuszy google i wykonywanie na nich podstawowych operacji obliczeniowych i testowych,
- tworzenie formularzy Google.

Moduł 5. POZOSTAŁE NARZĘDZIA I FUNKCJONALNOŚCI. (2 h)

- alerty, tłumacz, grupy, news, Google Meet.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy:

- posługują się skrzynką mailową gmail i jej funkcjonalnościami,
- wykorzystują kalendarz Google w zarządzaniu czasem swoich i innych,
- wykonują działania na google drive,
- tworzą i modyfikują dokumenty tekstowe oraz arkusze i formularze Google,
- wykorzystują wybrane funkcjonalności Google takie jak: alerty, tłumacz, grupy, news, Google Meet.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.8. SZKOLENIE: CYBERBEZPIECZEŃSTWO DLA PRACOWNIKÓW BIUROWYCH. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje pracowników biurowych do samodzielnego i „cyberbezpiecznego” korzystania z komputerów/laptopów, smartfonów oraz Internetu.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. PRACA BIUROWA A MOŻLIWE CYBERNIEBEZPIECZEŃSTWA. (2 h)

- triada bezpieczeństwa informacji,
- zachowania pracownika stanowiące zagrożenie dla bezpieczeństwa danych i sprzętów firmowych,
- praca zdalna i łączenie zasobów firmowych i prywatnych – możliwe zagrożenia,
- działania osób trzecich jako źródła cyberniebezpieczeństwa,
- ryzyko utraty ciągłości działania firmy wskutek wystąpienia cyberniebezpieczeństwa.

Moduł 2. PODSTAWOWE ZASADY ZACHOWANIA BEZPIECZEŃSTWA INFORMATYCZNEGO DANYCH I URZĄDZEŃ SŁUŻBOWYCH (STACJONARNYCH I MOBILNYCH) (2 h)

- polityka bezpiecznych haseł,
- korzystanie z chmury,
- jak zapobiegać oddziaływaniu złośliwych oprogramowań,
- bezpieczeństwo druku,
- korzystanie z sieci Wi-Fi oraz innych protokołów bezprzewodowej łączności (Bluetooth, NFC),
- wymiana danych między smartfonem/tabletem a komputerem,
- ochrona telefonu przed podsłuchem i inwigilacją,
- ochrona urządzeń mobilnych przed kradzieżą i ich zdalne lokalizowanie,
- zasady pracy w miejscach publicznych,
- podejrzanе prezenty elektroniczne, które mogą służyć do szpiegowania.

Moduł 3. PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI – JAK ZADBAĆ O CYBERBEZPIECZEŃSTWO NA STANOWISKU PRACY. (3 h)

- szyfrowanie dokumentów i plików, back up danych,
- jak bezpiecznie pozbywać się danych,
- outsourcing usług bezpieczeństwa,
- jak sprawdzić, czy nasze dane wyciekły i dokąd,
- jak poprawnie usuwać dane, aby uniemożliwić ich odzyskanie,

- jak radzić sobie w przypadku kradzieży/utraty mobilnych sprzętów,
- ustawienia prywatności i zarządzanie nimi,
- zaufani nadawcy wiadomości i szybkie sposoby ich weryfikacji – bezpieczne korzystanie ze skrzynki mailowej i innych komunikatorów,
- stosowanie zaślepki na kamerkę internetową,
- VPN – jego zalety i wady,
- kontrola dostępu: identyfikacja, uwierzytelnienie, autoryzacja,
- umowa o zachowaniu poufności jako prawny aspekt ochrony danych,
- bezpieczeństwo w kontaktach z osobami trzecimi (klienci, dostawcy, partnerzy biznesowi, dostawcy usług),
- monitoring aktywności pracowników i jej dokumentacja, - audyty bezpieczeństwa.

Moduł 4. PRZYKŁADOWE MAPY RYZYKA I PROCEDURY ZWIĄZANE Z POSTĘPOWANIEM W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA WYCIEKU DANYCH. 1 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy:

- określają, jakie są możliwe cyberniebezpieczeństwa, które mogą pojawić się w trakcie wykonywania zadań biurowych,
- wymieniają podstawowe zasady zachowania bezpieczeństwa informatycznego danych i urządzeń służbowych (stacjonarnych i mobilnych),
- wykorzystują praktyczne wskazówki dotyczące tego jak dbać o cyberbezpieczeństwo na stanowisku pracy,
- tworzą mapy ryzyka i procedury związane z postępowaniem w przypadku wystąpienia wycieku danych.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

2.9. SZKOLENIE: **PROJEKTOWANIE WNĘTRZ W PROGRAMIE CAD DECOR** **PRO. Poziom podstawowy.** Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego projektowania wnętrza z wykorzystaniem programu Cad Decor Pro.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł NOWY PROJEKT, RYSOWANIE POMIESZCZEŃ, DRZWI I OKNA. 1,5 h

- tworzenie nowego pliku projektu
- rysowanie pomieszczeń za pomocą ścieżek i edytora,
- wstawianie i edycja drzwi i okien.

Moduł 2 DODATKI ŚCIAN, MODUŁ „ELEMENTY DOWOLNE”, BIBLIOTEKA MODELI 3D. 1,5 h

- wstawianie dodatków: skosów, ustępów, występów itp.,
- narzędzia rysunkowe,
- wykorzystanie narzędzia „Elementy dowolne”,
- wyszukiwanie, konwertowanie i dodawanie modeli 3D do biblioteki programu.

Moduł 3 BAZA MODELI UŻYTKOWNIKÓW. SZAFKI KUCHENNE. 1,5 h

- tworzenie bazy danych użytkowników,
- wstawianie szafek kuchennych oraz edytowanie.

Moduł 4 TEKSTURY NA MODELACH. MODUŁ „LISTWY”. 1,5 h

- Nakładanie tekstur i modyfikowanie.
- Grupowanie tekstur.
- Baza listew, dodawanie nowych profili do bazy użytkownika.

Moduł 5 MEBLE NIETYPOWE, BLATY, MODUŁ AGD, MATERIAŁY. 1,5 h

- Tworzenie i edytowanie mebli nietypowych.
- Tworzenie blatów standardowych oraz nietypowych.
- Obsługa modułu „AGD”.
- Omówienie właściwości materiałów. Przykładowe ustawienia. Dodawanie własnych materiałów i modyfikowanie ich ustawień. 1,5 h

Moduł 6 USTAWIENIA ŚWIATEŁ W PROJEKCIE. WSTĘP DO TWORZENIA WIZUALIZACJI. 1,5 h

Moduł 7 WIZUALIZACJE W MODULE PATH TRACING ORAZ ZDJĘCIA 360 ST. 1,5 h

Moduł 8 FUNKCJONALNOŚĆ MODUŁU „DOKUMENTACJE”. 1,5 h

Moduł 9 PRACA Z PRZYKŁADOWYMI PROJEKTAMI. 3 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą odnośnie tworzenia nowego pliku projektu,
- opisuje w jaki sposób rysować pomieszczenia za pomocą ścieżek i edytora
- wstawia i edytuje: drzwi, okna, szafki kuchenne, dodatki,
- wykorzystuje narzędzia „Elementy dowolne”
- opisuje w jaki sposób wyszukiwać, dodawać i konwertować modele 3D do biblioteki programu,
- tworzy bazy danych użytkowników,
- nakłada tekstury oraz dokonuje ich modyfikacji i grupowania,
- tworzy projekty nietypowych mebli,
- charakteryzuje jak tworzyć standardowe oraz nietypowe blaty,
- obsługuje moduł AGD,
- dodaje własne materiały i modyfikuje ich ustawienia
- ma świadomość roli tworzenia dokumentacji według szablonów
- charakteryzuje poszczególne funkcje modułu tworzenia dokumentacji
- opisuje w jaki sposób edytować dokumentację i dokonać jej eksportu do plików.

29

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

OBSZAR 3

3. SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA.

DLA KOGO? - GRUPY DOCELOWE:

Osoby zajmujące się bezpośrednią i telefoniczną sprzedażą oraz obsługą klienta: sprzedawcy, doradcy klienta, pracownicy call center, przedstawiciele handlowi, liderzy zespołów sprzedażowych oraz osoby które przygotowują się do objęcia tej funkcji, właściciele firm, którzy sprzedają swoje produkty/usługi, a także wszystkie osoby, które chciałyby zwiększyć swoją wiedzę z zakresu sprzedaży i obsługi klienta.

30

FORMA ZAJĘĆ:

zajęcia prowadzone w formie warsztatowej: 20% prezentacje i wykład trenera + 80% ćwiczenia indywidualne i zespołowe: dyskusja, odgrywanie ról, case study, gry i ćwiczenia szkoleniowe.

MIEJSCE ZAJĘĆ:

w zależności od indywidualnych ustaleń szkolenie może odbywać się w formie stacjonarnej oraz w formie online (usługa zdalna w czasie rzeczywistym).

POMOCE DYDAKTYCZNE:

Prezentacja Power Point, skrypty szkoleniowe, scenariusze ćwiczeń, treści video.

TRENERZY PROWADZĄCY:

**Ewelina Łuczyńska/Żaneta Mańka /Barbara Radzanowska/
Katarzyna Galas-Koba/Beata Rybak**

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

3.1. SZKOLENIE: ROZMOWA HANDLOWA I PODSTAWY SPRZEDAŻY.

Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego prowadzenia rozmów handlowych z wykorzystaniem wiedzy o podstawach sprzedaży, a także schemacie rozmowy handlowej, analizie potrzeb, języku korzyści, technikach pracy z obiekcjami oraz finalizacji.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 CZYM JEST SPRZEDAŻ? 1 h

- sprzedaż i jej najważniejsze założenia,
- umiejętności sprzedażowe i ich wykorzystanie w życiu codziennym i pracy.

Moduł 2 OMÓWIENIE SCHEMATU ROZMOWY HANDLOWEJ 0,5 h

Moduł 3 HAKI NA UWAGĘ 1 h

- jak rozpoczynać rozmowę?
- przykładowe pomysły na rozpoczęcie rozmowy handlowej.

Moduł 4 ANALIZA POTRZEB KLIENTA 2,5 h

- co to jest potrzeba?
- rodzaje pytań oraz jakie efekty osiągamy zadając w rozmowach poszczególne rodzaje pytań,
- lejek bólu, lejek truizmów.
- przykładowe pomysły na pytania do zastosowania w rozmowach z klientami.

Moduł 5 JĘZYK KORZYŚCI I JEGO ROLA W ROZMOWACH Z KLIENTAMI 2 h

- co to jest język korzyści?
- prezentacja produktów/usług z wykorzystaniem technik języka korzyści
- przykładowe pomysły na korzyści do zastosowania w rozmowach z klientami.

Moduł 6 AKTYWNE SŁUCHANIE I DORADZANIE. 1h

- czym jest aktywne słuchanie,
- techniki aktywnego słuchania,
- zwroty doradcze wspierające sprzedaż.

Moduł 7 SŁOWNICTWO I JEGO ROLA W ROZMOWIE HANDLOWEJ. 1 h

- język proaktywny a reaktywny.
- zwroty i sformułowania, których warto unikać w rozmowie z klientem.

Moduł 8 PRACA Z OBIEKCJAMI 2 h

- co to jest obiekcja?
- najczęstsze obiekcje i techniki ich pokonywania.
- przykładowe zwroty do wykorzystania w pracy z klientami.

Moduł 9 TECHNIKI FINALIZACJI 1 h

- najczęstsze techniki finalizacji.
- przykładowe zwroty finalizujące do zastosowania w rozmowach z klientami.

Moduł 10 ZAKOŃCZENIE ROZMOWY 0,5 h

- podsumowanie rozmowy handlowej,
- prośby o polecenia.

Moduł 11: TRUDNY KLIENT – JAK SOBIE Z NIM RADZIĆ? 1 h

- kim jest trudny klient?
- wybrane techniki radzenia sobie z trudnymi klientami.

Moduł 12 JAK PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO ROZMOWY Z KLIENTEM? 2,5 h

- definiowanie grupy docelowej.
- najważniejsze zasady tworzenia scenariuszy rozmów handlowych/sprzedażowych.
- najważniejsze zasady pisania maili do klientów.
- najważniejsze zasady tworzenia ofert i materiałów ofertowych.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- określa, czym jest sprzedaż i jakie są jej najważniejsze założenia,
- wykorzystuje umiejętności sprzedażowe w życiu codziennym i pracy,
- posługuje się wiedzą o schemacie rozmowy handlowej,
- wymienia poszczególne etapy rozmowy handlowej,
- określa rolę i znaczenie etapów rozmowy handlowej,
- wykorzystuje wiedzę o tzw. hakach na uwagę, które są pomocne w rozpoczynaniu rozmów z klientami i przykuwaniu ich uwagi,
- rozróżnia rodzaje pytań,
- definiuje rodzaje pytań zadawanych na etapie analizy potrzeb i osiągnięte za ich pomocą efekty,
- definiuje, czym jest język korzyści,
- stosuje techniki lejków: lejek bólu, lejek truizmów,
- określa czym jest język korzyści i jego rola w sprzedaży,
- wykorzystuje techniki języka korzyści w prezentacji produktów i usług,
- opisuje, czym jest aktywne słuchanie,
- stosuje wybrane techniki aktywnego słuchania,
- stosuje zwroty doradcze wspierające sprzedaż,
- określa czym różni się język proaktywny od reaktywnego,
- wymienia zwroty i sformułowania, których warto unikać w rozmowie z klientem,
- określa czym jest obiekcja oraz jak można pracować z obiekcjami klienta,
- ma świadomość roli pracy z obiekcjami w procesie sprzedaży,
- opisuje najczęstsze obiekcje i techniki pracy z obiekcjami,
- rozróżnia podstawowe techniki finalizacji oraz stosuje wybrane techniki finalizacji w praktyce,
- określa, co powinno zawierać podsumowanie rozmowy handlowej,
- opisuje, w jaki sposób pozyskiwać polecenia od swoich klientów,
- określa, kim jest trudny klient,
- wykorzystuje wybrane techniki radzenia sobie z trudnymi klientami,
- definiuje grupę docelową,
- wymienia najważniejsze zasady tworzenia scenariuszy rozmów handlowych/sprzedażowych,
- wymienia najważniejsze zasady pisania maili do klientów,
- wymienia najważniejsze zasady tworzenia ofert i materiałów ofertowych.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

3.2 SZKOLENIE: OBSŁUGA KLIENTA I JEJ PODSTAWOWE STANDARDY.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnej obsługi klienta z wykorzystaniem podstawowych standardów obsługi klienta.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 NAJWAŻNIEJSZE STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA.

1 h

Moduł 2 KANAŁY OBSŁUGI KLIENTA I SPECYFIKA KOMUNIKACJI Z KLIENTEM Z WYKORZYSTANIEM TYCH KANAŁÓW. 2 h

- obsługa bezpośrednia – kontakt bezpośredni,
- obsługa telefoniczna – kontakt telefoniczny,
- obsługa mailowa – kontakt mailowy,
- obsługa social mediów – kontakt przez platformy społecznościowe.

Moduł 3 MAPA STANDARDÓW OBSŁUGI KLIENTA DLA FIRMY/ORGANIZACJI 1 h

- określenie standardów/zasad obsługi klienta, które są pożądane w danej firmie/organizacji,
- określenie działań, które należy podjąć w celu wdrożenia standardów obsługi klienta.

Moduł 4 KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA I JEJ ROLA W KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI. 4 h

- komunikacja werbalna i niewerbalna,
- style komunikacji,
- aktywne słuchanie i jego narzędzia (parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlanie).
- trudny klient i wybrane techniki radzenia sobie z trudnymi klientami.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- wymienia najważniejsze standardy obsługi klienta,
- posługuje się wiedzą na temat obsługi klienta w różnych kanałach,
- wymienia najważniejsze kanały obsługi klienta,
- określa specyfikę kontaktu z klientem poprzez poszczególne kanały,
- tworzy mapę standardów obsługi klienta dla danej firmy/organizacji,
- opisuje różne style komunikacji,
- stosuje techniki aktywnego słuchania w komunikacji z klientami,
- definiuje czym jest aktywne słuchanie,
- opisuje wybrane techniki aktywnego słuchania,
- ma świadomość roli komunikacji interpersonalnej w komunikacji z klientami,
- określa czym różni się komunikacja werbalna od niewerbalnej,
- opisuje kim jest trudny klient,
- określa wybrane techniki radzenia sobie z trudnymi klientami.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

3.3 SZKOLENIE: PODSTAWY NEGOCJACJI I WYWIERANIA WPŁYWU.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego prowadzenia negocjacji z wykorzystaniem wiedzy o procesie negocjacji, podstawowych technikach i trikach negocjacyjnych oraz sposobach wywierania wpływu.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 PROCES NEGOCJACJI 2h

- fazy procesu negocjacji,
- style negocjacji,
- BATNA, kompromis, konsensus,
- cechy dobrego negocjatora,

Moduł 2 TECHNIKI I TRIKI NEGOCJACYJNE 3 h

- omówienie wybranych technik negocjacyjnych,
- triki stosowane w negocjacjach.

Moduł 3 SPOSOBY WYWIERANIE WPŁYWU 3 h

- najważniejsze zasady wywierania wpływu,
- mowa ciała,
- perswazja,
- manipulacja,
- rodzaje argumentacji i jej zastosowanie.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat procesu negocjacji,
- wymienia fazy procesu negocjacji,
- określa, jakie są możliwe style negocjacji,
- definiuje, czym jest BATNA, kompromis, konsensus,
- określa, jakie są cechy dobrego negocjatora,
- stosuje wybrane techniki i triki negocjacyjne,
- wskazuje nazwy wybranych technik negocjacyjnych,
- opisuje wybrane techniki negocjacyjne,
- stosuje wybrane sposoby wywierania wpływu,
- wymienia najważniejsze sposoby wywierania wpływu,
- określa rolę mowy ciała w procesie wywierania wpływu,
- definiuje, czym jest perswazja i manipulacja
- ma świadomość roli argumentacji w procesie wywierania wpływu.
- określa rodzaje argumentów, które można stosować w komunikacji,
- opisuje, w jakich sytuacjach znajdują zastosowanie wybrane rodzaje argumentacji.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

3.4 SZKOLENIE: TYPY KLIENTÓW I SPOSOBY RADZENIA SOBIE Z NIMI.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego obsługiwania klientów i prowadzenia rozmów handlowych z wykorzystaniem wiedzy o typologiach klientów, motywach zakupów, sposobach radzenia sobie z trudnymi klientami i komunikacji w konflikcie.

35

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 TYPOLOGIE KLIENTÓW I MOTYWY ZAKUPOWE. 3 h

- Typy klientów a motywy zakupu.
- Cztery osobowości klientów: sangwinik, melancholik, choleryk, flegmatyk.
- Typy klienta – a modele metaprogramów.

Moduł 2 DIAGNOZA TRUDNEGO KLIENTA 4 h

- Kim jest trudny klient.
- Typy trudnych klientów.
- Emocje w kontaktach z trudnymi klientami (klasyfikacja emocji, góra lodowa złości, zarządzanie emocjami).
- Autoanaliza dotychczasowych sposobów postępowania z trudnymi klientami.
- Techniki radzenia sobie z trudnym klientem.
- Czego unikać w komunikacji z trudnymi klientami.

Moduł 3: ŹRÓDŁA KONFLIKTÓW I KOMUNIKACJA W KONFLIKCIE. (1h)

- Najczęstsze przyczyny powstawania konfliktów.
- Rodzaje konfliktów.
- Właściwa komunikacja w konflikcie – najważniejsze zasady.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą o typach klientów i motywach zakupów,
- określa wybrane typologie klientów,
- opisuje najczęstsze motywy dokonywania zakupu przez klientów,
- opisuje, na czym polega typologia klientów oparta na czterech typach osobowości,
- opisuje, na czym polega typologia klientów oparta na modelach metaprogramów,
- diagnozuje trudnego klienta,
- opisuje, kim jest trudny klient,
- wskazuje, jakie są typy trudnych klientów,
- ma świadomość jaka jest rola emocji w kontaktach z trudnymi klientami,
- opisuje klasyfikację emocji oraz górę lodową złości,
- określa jak zarządzać emocjami,
- przeprowadza autoanalizę dotychczasowych sposobów postępowania z trudnymi klientami.
- opisuje wybrane techniki radzenia sobie z trudnym klientem,
- określa czego unikać w komunikacji z trudnymi klientami,
- wskazuje jakie są najczęstsze przyczyny powstawania konfliktów,
- opisuje rodzaje konfliktów,
- określa najważniejsze zasady właściwej komunikacji w konflikcie.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

3.5 SZKOLENIE: DOSPRZEDAŻ PRODUKTÓW I USŁUG. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do dosprzedaży produktów i usług z wykorzystaniem wiedzy o up-sellingu i cross-sellingu, zwiększaniu wartości transakcji zakupowych i prowadzeniu działań promocyjnych wspierających dosprzedaż.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 SPRZEDAŻ I DOSPRZEDAŻ – WPROWADZENIE. 1 h

- Czym jest sprzedaż i dosprzedaż.
- Up-selling a cross-selling (czym się różnią oraz kiedy można je stosować).
- Proaktywna i reaktywna postawa sprzedawcy.

Moduł 2 DOSPRZEDAŻ A ZWIĘKSZANIE WARTOŚCI TRANSAKCI ZAKUPOWYCH. (5 h)

- Kanały prowadzenia kampanii dosprzedażowych (telefon, sms, mail, social media firmy).
- Określanie możliwych ścieżek sprzedaży i dosprzedaży.
- Jak prezentować dodatkowe produkty/usługi, aby zwiększać wartość transakcji zakupowych.
- Przykładowe scenariusze rozmów, szablony maili, treści wiadomości sms służące zwiększaniu wartości transakcji zakupowych.

Moduł 3 DZIAŁANIA PROMOCYJNE WSPIERAJĄCE DOSPRZEDAŻ. 2 h

- Tworzenie kalendarza działań sprzedażowo-promocyjnych.
- Przykładowe pomysły na działania promocyjne.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą czym jest sprzedaż i dosprzedaż,
- określa, czym różni się up-selling a cross-selling,
- opisuje różnice między proaktywną i reaktywną postawą sprzedawcy,
- wykorzystuje dosprzedaż do zwiększania wartości transakcji zakupowych,
- określa możliwe kanały prowadzenia kampanii sprzedażowych,
- opisuje możliwe ścieżki sprzedaży i dosprzedaży,
- opisuje jak prezentować dodatkowe produkty/usługi, aby zwiększyć wartość transakcji zakupowych,
- tworzy przykładowe scenariusze rozmów, szablony maili i treści wiadomości sms służące zwiększaniu wartości transakcji zakupowych.
- ma świadomość konieczności prowadzenia działań promocyjnych wspierających dosprzedaż,
- określa na co zwrócić uwagę w tworzeniu działań sprzedażowo-promocyjnych,
- wskazuje pomysły na prowadzenie działań promocyjnych.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

3.6 SZKOLENIE: **TECHNIKI SPRZEDAŻY, BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTAMI, KOMUNIKACJA W SPRZEDAŻY.** Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do prowadzenia rozmów handlowych i działań sprzedażowych z wykorzystaniem wiedzy o technikach sprzedaży, budowania relacji z klientami oraz komunikacji w sprzedaży.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 PROCES SPRZEDAŻOWY - „ANALIZA KROK PO KROKU”.

- Aktualne trendy rynkowe i zachowania Klientów vs planowanie procesu sprzedażowego.
- Analiza wybranych modeli procesu sprzedażowego dla wybranych kanałów sprzedaży.

Moduł 2 PRZYGOTOWANIE I PLANOWANIE PRACY HANDLOWCA.

- „Plan jest niczym, planowanie jest wszystkim” - skuteczne metody planowania handlowca.
- Korzyści z planowania – dla Klienta i Handlowca.
- Planowanie działań - skuteczność rozmów handlowych w lejku sprzedażowym.
- Wiedzieć co, kiedy i jak czyli przygotowanie do spotkania handlowego.

Moduł 3 KOMUNIKACJA W SPRZEDAŻY.

- „Mapa to nie terytorium” – zasady dotyczące postrzegania i komunikacji.
- Buyer Persona – jak rozpoznać czego pragnie Klient?
- Pozostawić dobre wrażenie – w jaki sposób budować personalną przewagę konkurencyjną? – *savoir vivre* w biznesie
- Właściwe pytania we właściwym czasie – przegląd metod dotyczących badania potrzeb Klienta.
- Narzędzia komunikacji z Klientem – analiza pod kątem etapu procesu sprzedażowego.
- Różnice w znaczeniach – istota precyzji w komunikacji z Klientem.

Moduł 4 BUDOWANIE RELACJI Z KLIENTEM W NOWEJ RZECZYWISTOŚCI.

- Psychologiczne aspekty budowania relacji
- Typologia kolorystyczna jako komunikacyjny „kod dostępu” do zrozumienia innych
- Jak dopasować własny styl do stylu Klienta i co z tego będzie miał Handlowiec?
- Słuchać uważniej i rozumieć Klientów - komunikacyjne 4 Uszy Von Thuna
- „Klucz do Klienta” - zwroty budujące relacje i takie, które oddalają od Klienta

Moduł 5 TYPY KLIENTÓW W SPRZEDAŻY I OBSŁUDZE KLIENTA – PRAKTYCZNA INSTRUKCJA OBSŁUGI.

- „Nadając na tej samej fali” – charakterystyka różnych typów Klientów
- Mój własny styl zachowania i podejmowania decyzji jako Klient
- W jaki sposób pracować z różnymi typami Klientów?

Moduł 6 PROPONOWANIE WŁAŚCIWYCH ROZWIĄZAŃ – SZTUKA PREZENTACJI DORADCZEJ.

- Na co zwracają uwagę Klienci?
- Język strat czy język korzyści – co działa korzystniej?
- Mam dla Pana/i rozwiązanie, czyli o nowoczesnym rekomendowaniu propozycji
- Prezentacja sprzedażowa – jak w ciekawy sposób przedstawić rozwiązania handlowe?

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!**Moduł 7 PRZEGLĄD WYBRANYCH TECHNIK SPRZEDAŻY.**

- Techniki wykorzystywane w sprzedaży relacyjnej
- „Metatechniki, wzorce i triki” – przegląd technik sprzedaży
- Techniki wykorzystywane w sytuacji zastrzeżeń Klientów - technika outframingu i reframingu i inne, wykorzystywane w sytuacji zastrzeżeń Klientów.

Moduł 8 ELEMENTY NEGOCJACJI HANDLOWYCH.

- Zespołowa gra negocjacyjna umożliwiająca poznanie własnych sposobów na podejmowanie decyzji w sytuacji „różnicy interesów”
- 5 strategii negocjowania – do czego dążysz w trakcie negocjacji?
- Etapy negocjacji, lista spraw i cel negocjacyjny – co daje dobre przygotowanie do negocjacji?
- Jakie techniki warto stosować w negocjacjach by Klient czuł się dobrze? Analiza wybranych technik negocjacyjnych.

EFEKTY SZKOLENIA:Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą o procesie sprzedażowym,
- opisuje wybrane trendy rynkowe i zachowania klientów w odniesieniu do procesu sprzedażowego,
- opisuje wybrane modele procesu sprzedażowego dla wybranych kanałów sprzedaży,
- planuje pracę handlowca,
- wymienia skuteczne metody planowania pracy handlowca,
- określa korzyści planowania pracy dla Klienta i Handlowca,
- opisuje co, kiedy i jak przygotować do spotkania handlowego,
- wskazuje najważniejsze zasady dotyczące postrzegania i komunikacji,
- opisuje jak rozpoznać czego pragnie Klient,
- określa najważniejsze zasady związane z budowaniem dobrego wrażenia w biznesie i wykorzystywania go do budowania personalnej przewagi konkurencyjnej,
- opisuje metody służące badaniu potrzeb Klienta,
- dopasowuje narzędzia komunikacji z klientem do etapu procesu sprzedażowego,
- ma świadomość roli precyzji w komunikacji z klientem,
- opisuje psychologiczne aspekty budowania relacji,
- określa jak typologia kolorystyczna pomaga w zrozumieniu innych osób,
- dopasowuje swój styl komunikacji do stylu komunikacji klienta,
- wykorzystuje w komunikacji z klientami technikę 4 uszy Von Thuna
- rozróżnia zwroty budujące relacje od zwrotów oddalających od Klienta,
- opisuje typy klientów występujących w sprzedaży i obsłudze klienta,
- określa, jak pracować z poszczególnymi typami klienta,
- opisuje, na co zwracają uwagę klienci będący odbiorcami prezentacji handlowej,
- stosuje język korzyści w prezentacji handlowej,
- stosuje nowoczesne sposoby rekomendacji propozycji i prezentacji sprzedażowej,
- opisuje wybrane techniki sprzedaży relacyjnej, metatechniki, wzorce i triki, a także techniki wykorzystywane w sytuacji wystąpienia zastrzeżeń Klientów,
- ma świadomość czym są negocjacje handlowe,
- opisuje wybrane strategie negocjacji,
- określa etapy negocjacji.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

OBSZAR 4

4. ZARZĄDZANIE.

DLA KOGO? - GRUPY DOCELOWE:

Liderzy zespołów, menagerowie oraz osoby, które przygotowują się do objęcia tej funkcji, właściciele firm, którzy na co dzień zajmują się zarządzaniem swoimi pracownikami lub planują zatrudnić pracowników, a także wszystkie osoby, które chciałyby zwiększyć swoją wiedzę z zakresu budowania i zarządzania zespołem.

39

FORMA ZAJĘĆ:

zajęcia prowadzone w formie warsztatowej: 20% prezentacje i wykład trenera + 80% ćwiczenia indywidualne i zespołowe: dyskusja, odgrywanie ról, case study, gry i ćwiczenia szkoleniowe.

MIEJSCE ZAJĘĆ:

W zależności od indywidualnych ustaleń szkolenie może odbywać się w formie stacjonarnej oraz w formie online (usługa zdalna w czasie rzeczywistym).

POMOCE DYDAKTYCZNE:

Prezentacja Power Point, skrypty szkoleniowe, scenariusze ćwiczeń, treści video.

TRENERZY PROWADZĄCY:

**Beata Rybak/Ewelina Łuczyńska/Żaneta Mańka /Barbara
Radzanowska/Katarzyna Galas-Koba/Magdalena Łukaszewska/
Smolik Patrycja**

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

4.1. SZKOLENIE: ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM - PODSTAWY. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do samodzielnego zarządzania zespołem z wykorzystaniem wiedzy i umiejętności z zakresu budowania autorytetu lidera, zarządzania sytuacyjnego, delegowania zadań oraz przekazywania informacji zwrotnej.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 BUDOWANIE AUTORYTETU I ROLA MENADŻERA. 2 h

- efekt synergii,
- funkcje zarządzania.

Moduł 2 PRZYWÓDZTWO SYTUACYJNE. 2 h

- na czym polega koncepcja przywództwa sytuacyjnego,
- poziomy dojrzałości pracowników,
- mapa dojrzałości zespołu.

Moduł 3 DELEGOWANIE. 2 h

- poczucie sensu a delegowanie,
- rozmowa delegująca,
- monitoring realizacji delegowanych zadań.

4. PRZEKAZYWANIE INFORMACJI ZWROTNEJ. 2 h

- wybrane techniki przekazywania informacji zwrotnej,
- jak przygotować się do przekazania informacji zwrotnej,
- czego unikać przy przekazywaniu informacji zwrotnej.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat budowania autorytetu menadżera i roli menadżera,
- opisuje, czym jest efekt synergii,
- opisuje funkcje zarządzania,
- definiuje, na czym polega koncepcja przywództwa sytuacyjnego,
- charakteryzuje poszczególne style zarządzania,
- określa jaki styl zarządzania jest odpowiedni w zależności od poziomu gotowości pracownika,
- udziela informacji zwrotnej zgodnie z wybranymi technikami przekazywania informacji zwrotnej,
- wymienia najbardziej znane techniki przekazywania informacji zwrotnej,
- opisuje wybrane techniki przekazywania informacji zwrotnej,
- ma świadomość jak ważne jest przekazywanie informacji zwrotnej w właściwy sposób,
- opisuje jak przygotować się do przekazania informacji zwrotnej,
- określa czego unikać przy przekazywaniu informacji zwrotnej.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

4.2. SZKOLENIE: EFEKTYWNA KOMUNIKACJA W ZESPOLE PRACOWNICZYM. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do prowadzenia samodzielnej i efektywnej komunikacji w zespole pracowniczym z wykorzystaniem wiedzy i umiejętności związanych z 5 dysfunkcjami zespołu i sposobami ich przezwycięzania, piramidą Diltsa i technikami aktywnego słuchania.

41

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1: SAMOŚWIADOMOŚĆ - O CO MI CHODZI?

- Co widzisz Ty, a co widzą inni? Gra zespołowa MAGNETO.
- W jaki sposób budować silny zespół? – Przezwycięzanie 5 dysfunkcji zespołowych (zaufanie, obawa przed konfliktem, zaangażowanie, odpowiedzialność, dbałość o wyniki)
- Poszerzenie perspektywy – efekt synergii w firmie
- Ja, moja rola i odpowiedzialność w zespole - Góra lodowa Diltsa i czym są różnice w znaczeniach w kontekście różnorodności zespołowej
- Strefa wpływu i strefa zainteresowań (troski) – w jaki sposób proaktywność wpływa na budowanie Zespołu?
- Czego JA potrzebuję? – zaczynam od siebie, bo jeśli się nie dowiem O CO MI CHODZI, nie będę umiał tego wyrazić. Odróżnianie: faktów od opinii, potrzeb od strategii, uczuć od uczuć rzekomych, prośb od rozkazów

Moduł 2: CZASEM WYSTARCZY TYLKO POSŁUCHAĆ – O CO TOBIE CHODZI?

- Czego TY potrzebujesz? – o co Tobie tak naprawdę chodzi?
- Aktywne słuchanie – co tak naprawdę chce Ci powiedzieć Twój współpracownik?
- model Uszy von Thuna – jakim uchem słyszysz komunikaty?
- Siła słowa – słowa hamulce jako osłabiające komunikacji w Zespole – aktywny trening słowa.

Moduł 3: KOMUNIKACJA – JAK TO POWIEDZIEĆ? – AKTYWNY TRENING KOMUNIKACJI W ZESPOLE.

- Odpowiednie pytania w odpowiednim czasie – trening pytań w komunikacji
- Powiedz to SZEPTEM – konstruktywna informacja zwrotna w zespole (Sytuacja, Zachowanie, Efekt, Przyszłość, Cel)
- Odpowiedź na krytykę uogólnioną
- Techniki asertywne, reaktywne – sposoby wychodzenia z sytuacji trudnych
- Zasady naszego zespołu – STOP, START, CONTINUE: STOP – co chcemy przestać robić jako zespół?, START – co chcemy zacząć robić jako zespół?, CONTINUE – co chcemy kontynuować jako zespół?

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat budowania silnego zespołu,
- wymienia 5 dysfunkcji zespołowych,
- określa sposoby przezwycięzania dysfunkcji zespołowych,
- określa, czym jest efekt synergii w firmie,
- opisuje czym jest góra lodowa Diltsa,
- określa jakie zalety ma dla zespołu różnorodność zespołowa,
- opisuje, czy różni się strefa wpływu od strefy zainteresowań (troski),
- odróżnia fakt od opinii,
- opisuje, czym charakteryzuje się fakt,
- opisuje, czym charakteryzuje się opinia,
- ma świadomość roli aktywnego słuchania w prawidłowym przebiegu komunikacji zespołowej,
- charakteryzuje, czym jest aktywne słuchanie,
- opisuje, na czym polega koncepcja modelu 4 uszy von Thuna,
- określa słowa, które działają na osłabienie komunikacji zespołowej.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

4.3. SZKOLENIE: PRZEKAZYWANIE INFORMACJI ZWROTNEJ. Podstawy.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje obecnych oraz przyszłych liderów/menagerów zespołu do samodzielnego przekazywania pozytywnych i negatywnych informacji zwrotnych pracownikom/osobom należącym do zespołu.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1: KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA I JEJ ROLA W KOMUNIKACJI Z PRACOWNIKAMI (2 h)

- Komunikacja werbalna/niewerbalna.
- Opinia a fakt.
- Komunikat JA.

Moduł 2: TECHNIKI PRZEKAZYWANIA INFORMACJI ZWROTNEJ. (3 h)

- Kanapka.
- FUKO.
- Spinka.
- SWOT.
- Dobór formy przekazania informacji zwrotnej do sytuacji.

Moduł 3: UDZIELANIE POCHWAŁ I PROWADZENIE ROZMÓW DYSCYPLINUJĄCYCH. (2 h)

- Za co chwalić pracowników?
- Jak udzielać pochwał?
- Jak prowadzić rozmowę dyscyplinującą?

Moduł 4 TRUDNE SYTUACJE Z PRACOWNIKAMI I SPOSOBY KOMUNIKACJI W PRZYPADKU ICH WYSTĄPIENIA. 1 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy:

- wykorzystują w świadomy sposób elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej w rozmowach z pracownikami/podwładnymi,
- rozróżniają opinie od faktu, a także komunikat „JA” od komunikatu „TY”,
- wykorzystują w komunikacji wiedzę o czterech płaszczyznach komunikacji,
- stosują w codziennej pracy z zespołem techniki przekazywania informacji zwrotnej,
- udzielają pochwał i prowadzą rozmowy dyscyplinujące z wykorzystaniem wiedzy zdobytej na szkoleniu.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

4.4. SZKOLENIE: MOTYWACJA ZESPOŁOWA. Podstawy.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego prowadzenia działań motywacyjnych w swoim zespole dzięki zdobyciu wiedzy czym jest motywacja, jakie są jej rodzaje i najbardziej znane teorie motywacji, nabyciu umiejętności skutecznego wyznaczania celów i wspierania zespołu w ich realizacji, a także budowania nawyków wspierających skuteczne działanie.

43

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 MOTYWACJA. (2 h)

- Czym jest motywacja?
- Rodzaje motywacji.
- Teorie motywacji.
- Motywatory i demotywatory.

Moduł 2 CELE I ICH ZWIĄZEK Z MOTYWACJĄ. (2 h)

- Jak skutecznie wyznaczać cele – techniki wyznaczania celów,
- Co robić, by realizować wyznaczone cele?
- Jak wspierać zespół w realizacji celów.

Moduł 3 JAK PROWADZIĆ ROZMOWĘ MOTYWUJĄCĄ. (2 h)

- Jak przygotować się do rozmowy motywującej?
- Jak przeprowadzić rozmowę motywującą.

Moduł 4 NAWYKI WSPIERAJĄCE SKUTECZNE DZIAŁANIE. (2 h)

- 7 nawyków skutecznego działania według Coveya.
- Jak działają nawyki, mechanizm działania nawyku, jak wdrażać nawyki wspierające realizację celów w codziennej pracy zespołu.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat motywacji,
- opisuje, czym jest motywacja,
- określa rodzaje motywacji,
- opisuje wybrane teorie motywacji,
- wymienia przykładowe motywatory i demotywatory,
- wyznacza skutecznie cele,
- opisuje techniki wyznaczania celów,
- wskazuje, co robić by realizować wyznaczane cele,
- opisuje, jak wspierać zespół w realizacji celów,
- opisuje, jak przygotować się do rozmowy motywującej,
- określa, jak przeprowadzić rozmowę motywującą,
- ma świadomość roli nawyków w skutecznym działaniu,
- wymienia 7 nawyków skutecznego działania według Coveya,
- opisuje mechanizm działania nawyku.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

4.5. SZKOLENIE: REKRUTACJA I SELEKCJA PRACOWNIKÓW. Podstawy.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego prowadzenia rekrutacji i selekcji pracowników.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 JAK PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO PROCESU REKRUTACJI? 2 h

- etapy procesu rekrutacji i selekcji,
- jak dobierać pracowników do stanowiska – modele kompetencji, tworzenie profili stanowisk,
- selekcjonowanie CV – na co zwracać uwagę,
- gdzie i jak szukać pracowników,
- jak tworzyć ogłoszenia rekrutacyjne.

Moduł 2 JAK PROWADZIĆ ROZMOWĘ REKRUTACYJNĄ? 2 h

- budowanie wizerunku organizacji,
- etapy rozmowy rekrutacyjnej,
- jakie pytania warto zadawać, a jakich pytań zadawać nie można – kwestionariusz rekrutacji.

Moduł 3 WYBÓR KANDYDATÓW. 3 h

- jak dokonywać dobrych wyborów rekrutacyjnych?
- jak zaplanować wdrożenie nowo zatrudnionych kandydatów,
- dobre praktyki rekrutacyjne.

Moduł 4 RÓŻNE POKOLENIA NA RYNKU PRACY. 1 h

- Charakterystyka poszczególnych pokoleń obecnych na współczesnym rynku pracy.
- Specyfika pracy i zatrudniania osób z poszczególnych generacji pokoleniowych.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat procesu rekrutacyjnego,
- wymienia etapy procesu rekrutacyjnego,
- określa jak dobierać pracowników do stanowiska z wykorzystaniem wiedzy o modelach kompetencji oraz tworzenia profili stanowisk,
- dokonuje selekcji CV,
- definiuje na co zwrócić uwagę przy dokonywaniu selekcji CV,
- przeprowadza rozmowę rekrutacyjną,
- opisuje co wpływa na budowanie wizerunku organizacji w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej,
- wskazuje jakie pytania są zabronione w trakcie rozmowy rekrutacyjnej,
- wymienia przykładowe pytania rekrutacyjne,
- opisuje jak zaplanować wdrożenie nowo zatrudnionych kandydatów,
- wymienia dobre i złe praktyki rekrutacyjne,
- ma świadomość różnic w funkcjonowaniu przedstawicieli różnych pokoleń na rynku pracy,
- charakteryzuje poszczególne pokolenia, które są obecne na współczesnym rynku pracy,
- określa specyfikę pracy i zatrudniania osób z poszczególnych generacji pokoleniowych.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

4.6. SZKOLENIE: ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM W ZESPOLE. PODSTAWY.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do zarządzania konfliktem w zespole poprzez wykorzystanie wiedzy czym jest konflikt, a także wiedzy i umiejętności związanych z rozwiązywaniem konfliktów oraz ich zapobieganiem.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 CZYM JEST KONFLIKT? 2h

- Przyczyny powstawania konfliktów i ich rodzaje: koło konfliktu Moore'a.
- Koło wartości a koło konfliktu.
- Fazy konfliktu.
- Konflikt konstruktywny i destruktywny.

Moduł 2 ROLA MANAGERA W KONFLIKCIE 2 h

- Detektory konfliktu – wykrywanie konfliktów,
- Eskalatory konfliktu
- Skutki konfliktów
- Typowe działania podejmowanie w sytuacji konfliktu
- Najważniejsze zasady postępowania menagera w sytuacjach konfliktowych

Moduł 3 METODY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW 3 h

- Techniki rozwiązywania konfliktów
- Prowadzenie mediacji i negocjacji
- Komunikacja nastawiona na porozumienie

Moduł 4 ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOM 1 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą czym jest konflikt,
- określa przyczyny powstawania konfliktów,
- określa rodzaje konfliktów,
- wymienia fazy konfliktu,
- opisuje czym różni się konflikt konstruktywny i destruktywny,
- ma świadomość roli menagera w konflikcie,
- wymienia detektory konfliktu,
- określa eskalatory konfliktu,
- opisuje możliwe skutki konfliktów,
- określa najważniejsze zasady postępowania menagera w sytuacjach konfliktowych,
- stosuje wybrane metody rozwiązywania konfliktów,
- wymienia techniki rozwiązywania konfliktów,
- opisuje zasady prowadzenia mediacji i negocjacji,
- opisuje czy charakteryzuje się komunikacja nastawiona na porozumienie,
- opisuje działania, które można podejmować w celu zapobiegania konfliktom.

45

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

OBSZAR 5

5. KURSY – NOWE STANOWISKA PRACY

DLA KOGO? - GRUPY DOCELOWE:

dla wszystkich osób, które chcą rozpocząć pracę na nowym stanowisku

46

FORMA ZAJĘĆ:

zajęcia prowadzone w formie warsztatowej: 20% prezentacje i wykład trenera + 80% ćwiczenia indywidualne i zespołowe: dyskusja, odgrywanie ról, case study, gry i ćwiczenia szkoleniowe.

MIEJSCE ZAJĘĆ:

w zależności od indywidualnych ustaleń szkolenie może odbywać się w formie stacjonarnej oraz w formie online (usługa zdalna w czasie rzeczywistym).

POMOCE DYDAKTYCZNE:

Prezentacja Power Point, skrypty szkoleniowe, scenariusze ćwiczeń, treści video.

TRENERZY PROWADZĄCY:

**Joanna Bogielczyk/Kamila Piekarniak/Sebastian Cebula/
Ewelina Łuczyńska/Beata Rybak/Paulina Lewandowska/Iwona Pierzchała**

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.1.1. SZKOLENIE: PRACOWNIK BIUROWY. CZĘŚĆ 1. Szkolenie trzydniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnej pracy na stanowisku pracownika biurowego z wykorzystaniem wiedzy i umiejętności z zakresu efektywnego zarządzania czasem i organizacji pracy, obsługi nowoczesnych technologii, skutecznej komunikacji i współpracy, a także zarządzania dokumentacją i danymi.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 ROLA I OBOWIĄZKI PRACOWNIKA BIUROWEGO.

- wiadomości wprowadzające,
- rola pracownika biurowego,
- obowiązki pracownika biurowego.

Moduł 2 MATERIAŁY BIUROWE, SPRZĘT I ŚRODKI POMOCNICZE.

- materiały biurowe,
- rodzaje i obsługa sprzętu biurowego,
- środki pomocnicze.

Moduł 3 BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA W PRACY BIUROWEJ.

- bezpieczeństwo i higiena pracy w biurze,
- bezpieczeństwo przeciwpożarowe.

Moduł 4 ERGONOMIA PRACY BIUROWEJ.

- organizacja stanowiska pracy.

Moduł 5 ZARZĄDZANIE CZASEM I ORGANIZACJA PRACY.

- planowanie i priorytetyzacja zadań,
- techniki efektywnego zarządzania czasem.

Moduł 6 PISMA BIUROWE.

- rodzaje i podział pism.

Moduł 7 PISMA BIUROWE CD.

- obieg dokumentacji biurowej,
- pisanie profesjonalnej dokumentacji

Moduł 8 OBSŁUGA KOMPUTERA I SYSTEMÓW OPERACYJNYCH.

- ogólne informacje o budowie komputerów i urządzeniach peryferyjnych,
- zarządzanie plikami i folderami,
- podstawowe ustawienia i zabezpieczenia

Moduł 9 PRZYGOTOWYWANIE SPOTKAŃ SŁUŻBOWYCH.

- rodzaje i charakter spotkań,
- dokumentacja,
- obsługa spotkań.

Moduł 10 TAJEMNICA SŁUŻBOWA I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.

- ochrona danych osobowych,
- pisma niejawne.

Moduł 11 ZASADY I NORMY ZACHOWANIA W MIEJSCU PRACY.

- kultura osobista, savoir vivre.
- zasady i normy zachowania,
- skuteczna komunikacja międzyludzka.

Moduł 12 PODSUMOWANIE SZKOLENIA.

ŁĄCZNY CZAS SZKOLENIA: 3 dni - 30 h
szkoleniowych (godzina szkoleniowa = 45 minut)

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- ma świadomość roli pracownika biurowego,
- opisuje jaki jest zakres obowiązków pracownika biurowego,
- określa zasady i normy zachowania wymagane w pracy jako pracownik biurowy,
- opisuje materiały biurowe, sprzęt i środki pomocnicze wykorzystywane w pracy pracownika biurowego,
- wykorzystuje sprzęty biurowe w pracy biurowej,
- określa sposoby wykorzystania poszczególnych sprzętów biurowych,
- określa najważniejsze zasady BHP w pracy ze sprzętami biurowymi,
- opisuje zasady ergonomii pracy biurowej i organizacji stanowiska pracy,
- definiuje na czym polega planowanie i priorytetyzacja zadań,
- opisuje techniki efektywnego zarządzania czasem,
- posługuje się wiedzą na temat pism biurowych,
- charakteryzuje rodzaje poszczególnych pism biurowych,
- opisuje sposoby przygotowania poszczególnych pism biurowych,
- określa zasady związane z obiegiem dokumentacji biurowej,
- posługuje się ogólnymi informacjami o budowie komputerów i urządzeniach peryferyjnych,
- zarządza plikami i folderami,
- stosuje podstawowe ustawienia i zabezpieczenia,
- przygotowuje i obsługuje spotkania służbowe,
- definiuje rodzaje i charakter spotkań służbowych,
- przygotowuje dokumentację na wybrane rodzaje spotkań służbowych,
- definiuje, czym jest tajemnica służbowa i ochrona danych osobowych oraz pisma niejawne,
- stosuje najważniejsze zasady komunikacji międzyludzkiej.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.1.2. SZKOLENIE: PRACOWNIK BIUROWY. CZĘŚĆ 2. Szkolenie trzydniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnej pracy na stanowisku pracownika biurowego z wykorzystaniem wiedzy i umiejętności z zakresu programów biurowych: Word, Excel, Power Point.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 MICROSOFT WORD – PODSTAWY EDYTORA TEKSTU.

- wprowadzanie i formatowanie tekstu,
- punktory i numerowanie,
- indeksy, wyrównanie tekstu,
- układ stron,
- nagłówek, stopka,
- tworzenie i formatowanie tabel,
- recenzje,
- inne opcje formatowania tekstów.

Moduł 2 MICROSOFT WORD – ZAAWANSOWANE FUNKCJE.

- tworzenie i użycie stylów,
- użycie motywów i szablonów,
- tworzenie korespondencji seryjnej,
- tworzenie formularzy.

Moduł 3 MICROSOFT EXCEL – PODSTAWY PROGRAMU.

- układ programu,
- wprowadzanie i formatowanie danych.

Moduł 4 MICROSOFT EXCEL – FUNKCJE I FORMUŁY.

- formuły liczące,
- funkcje SUMA, MAX, MIN, ŚREDNIA,
- funkcje daty,
- funkcje logiczne,
- funkcje tekstowe
- sortowanie i filtrowanie danych.

Moduł 5 MICROSOFT POWERPOINT - TWORZENIE PREZENTACJI.

- projektowanie slajdów: układ, kolory, czcionki,
- dodawanie multimediów: obrazy, filmy, dźwięki,
- przejścia i animacje, przygotowanie prezentacji do pokazu.

Moduł 6 MICROSOFT OUTLOOK I KALENDARZ GOOGLE- ZARZĄDZANIE KORESPONDENCJĄ.

- organizacja skrzynki odbiorczej: filtrowanie, archiwizacja,
- zarządzanie kalendarzem: planowanie spotkań, terminy.

Moduł 7 TWORZENIE I OBSŁUGA PROSTYCH BAZ DANYCH – MICROSOFT ACCESS.

- tworzenie tabel
- dodawanie rekordów
- tworzenie prostych relacji
- filtrowanie i organizowanie danych

Moduł 8 PODSUMOWANIE SZKOLENIA.

ŁĄCZNY CZAS SZKOLENIA: 3 dni - 30 h szkoleniowych (godzina szkoleniowa = 45 minut)

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat funkcjonalności edytora tekstu Microsoft Word,
- wprowadza i formatuje tekst w programie Microsoft Word,
- stosuje punktory i numerowanie, a także indeksy i wyrównanie tekstu,
- opisuje układ strony w programie Microsoft Word,
- definiuje czym jest nagłówek i stopka,
- tworzy i formatuje tabele,
- dodaje recenzje,
- wykorzystuje wybrane opcje formatowania tekstów,
- wykorzystuje style, motywy i szablony,
- tworzy korespondencję seryjną i formularze,
- opisuje układ programu i arkusza kalkulacyjnego Excel,
- wprowadza i formatuje dane w programie Excel,
- posługuje się wiedzą na temat funkcji w programie Excel,
- opisuje rodzaje funkcji dostępnych w programie Excel,
- określa jak działa sortowanie i filtrowanie danych w Excel,
- tworzy prezentacje w Power Point,
- określa zasady projektowania slajdów jeśli chodzi o układ i dobór kolorów oraz czcionek,
- określa jak dodawać multimedia (obrazy, filmy, dźwięki) do prezentacji Power Point,
- stosuje przejścia i animacje,
- przygotowuje prezentacje Power Point do pokazu,
- organizuje skrzynkę odbiorczą Microsoft Outlook, filtruje i archiwizuje maile,
- zarządza kalendarzem Google – planuje spotkania i terminy,
- ma świadomość przydatności baz danych w pracy biurowej,
- określa proste relacje, które mogą być tworzone w bazach danych,
- określa, jak można organizować dane za pomocą Microsoft Access,
- tworzy tabele i dodaje rekordy w Microsoft Access,
- filtruje i organizuje dane w Microsoft Access.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.2. SZKOLENIE: SOCIAL MEDIA MENAGER. Poziom podstawowy. Szkolenie czterodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnej pracy jako social media manager, dzięki zdobyciu wiedzy i umiejętności związanych z marketingiem internetowym, social mediami, Canvą oraz Chatem GPT, a także analizą potrzeb klientów i doбором odpowiedniej oferty.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Dzień 1:

Moduł 1 MARKETING INTERNETOWY – CO TO TAKIEGO?

- atrybuty marki oraz etapy jej budowania,
- marka osobista a marka przedsiębiorstwa,
- komunikacja marki w social mediach: storytelling marki, jak tworzyć content wspierający budowanie marki osobistej,
- social media – ich rodzaje i wykorzystanie w marketingu marki.

Moduł 2 PROWADZENIE DZIAŁAŃ REKLAMOWYCH NA FACEBOOKU I INSTAGRAMIE.

- czym różni się Facebook od Instagrama,
- Menadżer Reklam i jego wykorzystanie w celach reklamowych,
- określanie celów reklamowych,
- analiza i tworzenie grup odbiorców,
- planowanie budżetu reklamy,
- testowanie kreacji reklamowych,
- analiza statystyk i raportów reklamowych.

Dzień 2:

Moduł 3 PROWADZENIE DZIAŁAŃ REKLAMOWYCH NA FACEBOOKU I INSTAGRAMIE.

- budowanie lejka sprzedażowego,
- formularz kontaktowy i remarketing,
- płatne i bezpłatne strategie sprzedaży i pozyskiwania followersów,
- najczęściej popełnianie błędy w prowadzeniu działań reklamowych.

Moduł 4 TIK TOK I JEGO WYKORZYSTANIE DO ROZWIJANIA POZOSTAŁYCH SOCIAL MEDIÓW.

- Algorytm Tik Toka i jego wykorzystanie w działaniach marketingowo-sprzedażowych,
- formaty i struktury filmów wykorzystywanych do działań marketingowo-sprzedażowych na Tik Toku,
- jak zamienić widzów Tik Toka w klientów.

Moduł 5 DOBÓR OFERTY DO POTRZEB KLIENTA.

- analiza potrzeb klienta pod kątem prowadzenia działań marketingowych na social mediach,
- dopasowywanie oferty działań marketingowych do potrzeb klienta.

Dzień 3:

Moduł 6 CHAT GPT I JEGO WYKORZYSTANIE DO TWORZENIA TREŚCI MARKETINGOWYCH.

- czym jest ChatGPT: definicja ChatGPT, rejestracja i logowanie, omówienie interfejsu, podstawy działania i konfiguracja ChatGPT, dostępne wersje programu ChatGPT,
- zastosowanie ChatGPT w prowadzeniu działań marketingowych (funkcjonalności Chat GPT przydatne w prowadzeniu działań marketingowych, tworzenie tekstów i grafik z wykorzystaniem Chat GPT), tworzenie angażujących treści na social media,
- tworzenie treści reklamowych,
- przydatne prompty,
- najczęstsze błędy związane z wykorzystaniem Chat GPT do prowadzenia działań marketingowych,
- ćwiczenia praktyczne .

Dzień 4:

Moduł 7 CANVA I JEJ WYKORZYSTANIE W PROWADZENIU DZIAŁAŃ MARKETINGOWYCH.

- zapoznanie z programem Canva: zakładanie własnego konta, Canva Free vs Canva Pro, obsługa interfejsu, zmiana rozmiaru pracy,
- jak tworzyć grafiki w Canva: dobór kolorystyki i czcionek, źródła legalnych zdjęć i ikonografik, podstawowe działania w programie Canva, formaty graficzne dostępne w Canva, praktyczne ćwiczenia.

ŁĄCZNY CZAS SZKOLENIA: 4 dni - 40 h szkoleniowych
(godzina szkoleniowa = 45 minut)

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- definiuje czym jest marketing internetowy,
- opisuje czym są atrybuty marki oraz jakie są etapy jej budowania,
- określa czym różni się marka osobista od marki przedsiębiorstwa,
- opisuje, jak prowadzić komunikację marki w social mediach, czym jest storytelling marki oraz jak tworzyć content wspierający budowanie marki osobistej,
- definiuje, jakie są rodzaje social mediów i jak można wykorzystać poszczególne social media w marketingu marki,
- prowadzi działania marketingowe na Facebooku i Instagramie,
- określa, czym różni się Facebook od Instagrama,
- definiuje, czym jest Menadżer Reklam i jakie jest jego wykorzystanie w celach reklamowych,
- określa cele reklamowe,
- analizuje i tworzy grupy odbiorców,
- planuje budżet reklamy,
- testuje kreacje reklamowe,
- analizuje statystyki i raporty reklamowe,
- buduje lejki sprzedażowe,
- tworzy formularze kontaktowe,
- prowadzi działania remarketingowe,
- stosuje płatne i bezpłatne strategie sprzedaży i pozyskiwania followersów,
- wskazuje najczęściej popełnianie błędy w prowadzeniu działań reklamowych.
- wykorzystuje Tik Tok do rozwijania pozostałych social mediów,
- określa formaty i struktury filmów wykorzystywanych do działań marketingowo-sprzedażowych na Tik Toku,
- opisuje jak zamienić widzów Tik Toka w klientów ,
- analizuje potrzeby klienta pod kątem prowadzenia działań marketingowych na social mediach,
- dopasowuje ofertę działań marketingowych do potrzeb klienta,
- wykorzystuje program Canva do prowadzenia działań marketingowych,
- zakłada własne konto w programie Canva,
- wskazuje różnice między bezpłatną i płatną wersją Canvy,
- posługuje się interfejsem programu Canva,
- tworzy grafik w programie Canva z wykorzystaniem wiedzy na temat doboru kolorystyki i czcionek, źródeł legalnych zdjęć i ikonografik,
- definiuje czym jest Chat GPT oraz jakie są dostępne wersje tego programu,
- posługuje się interfejsem programu ChatGPT,
- wykorzystuje ChatGPT do tworzenia treści marketingowych i reklamowych: tekstów, grafik, angażujących treści na social media,
- tworzy i wykorzystuje przydatne prompty,
- określa najczęstsze błędy związane z wykorzystaniem Chat GPT do prowadzenia działań marketingowych

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.3. SZKOLENIE: **WIRTUALNA ASYSTENTKA/WIRTUALNY ASYSTENT.** **POZIOM PODSTAWOWY.** Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego rozpoczęcia i wykonywania pracy jako Wirtualna Asystentka/Wirtualny Asystent, korzystania z podstawowych narzędzi wspomagających pracę zdalną oraz tworzenia oferty usług dostosowanej do potrzeb rynku.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 KIM JEST WIRTUALNA ASYSTENTKA?

- Definicja roli WA i kluczowe obszary wsparcia.
- Kompetencje potrzebne do sukcesu w roli WA.

Moduł 2 NARZĘDZIA UŻYWANE W PRACY WIRTUALNEJ ASYSTENTKI.

- Podstawowe narzędzia: Zoom, Trello, Google Workspace, Google Meet.
- Zarządzanie zadaniami i komunikacja z klientami.

Moduł 3 KREOWANIE OFERTY USŁUG WIRTUALNEJ ASYSTENTKI.

- Jakie usługi oferuje WA?
- Usługi administracyjne, zarządzanie social media, obsługa klienta, wsparcie sprzedażowe – omówienie najważniejszych kompetencji.
- Jak dostosować ofertę do potrzeb klienta.

Moduł 4 WYCENA USŁUG I ANALIZA UMIEJĘTNOŚCI.

- Jak ocenić swoje umiejętności i dostosować je do rynku.
- Analiza mocnych stron w ofercie WA.
- Podstawy wyceny usług: stawki godzinowe i projektowe.

Moduł 5 PODSTAWOWE METODY POZYSKIWANIA KLIENTÓW.

- Promocja usług w mediach społecznościowych (Facebook, LinkedIn).
- Networking – grupy na Facebooku, fora tematyczne, konferencje.
- Budowanie portfolio i strony internetowej – najważniejsze zasady.

Moduł 6 GDZIE SZUKAĆ PIERWSZYCH ZLECEŃ?

- Grupy na Facebooku jako platformy pozyskiwania klientów.
- Jak komunikować swoją ofertę w grupach tematycznych.
- Budowanie relacji online z klientami.

ŁĄCZNY CZAS SZKOLENIA: 2 dni - 12 h szkoleniowych
(godzina szkoleniowa = 45 minut)

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat tego kim jest Wirtualna Asystentka/Wirtualny Asystent i jaka jest jej/jego rola,
- określa kluczowe obszary wsparcia udzielanego przez Wirtualną Asystentkę/Wirtualnego Asystenta,
- określa jakie są potrzebne kompetencje w pracy Wirtualnej Asystentki/Wirtualnego Asystenta,
- określa, jakie są podstawowe narzędzia przydatne w pracy Wirtualnej Asystentki/Wirtualnego Asystenta,
- charakteryzuje wybrane narzędzia przydatne w pracy Wirtualnej Asystentki/Wirtualnego Asystenta (Zoom, Trello, Google Workspace, Google Meet),
- dobiera rodzaj narzędzia do zadania które należy wykonać,
- zarządza zadaniami i komunikacją z klientami,
- tworzy ofertę usług Wirtualnej Asystentki/Wirtualnego Asystenta,
- dopasowuje ofertę do potrzeb klienta,
- ocenia swoje umiejętności i dostosowuje je do rynku,
- analizuje mocne strony w ofercie Wirtualnej Asystentki/Wirtualnego Asystenta,
- określa jakie są podstawy wyceny usług: stawki godzinowe i projektowe,
- ma świadomość jakie są podstawowe sposoby pozyskania pierwszych klientów
- opisuje w jaki sposób wykorzystać social media do pozyskiwania klientów
- określa czym jest networking i jak wykorzystać go do zdobywania klientów,
- wskazuje najważniejsze zasady dotyczące budowania portfolio i strony internetowej,
- opisuje jak wykorzystać grupy na Facebooku do pozyskiwania klientów i komunikować swoją ofertę w grupach tematycznych,
- buduje relację online z klientami.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.4. SZKOLENIE: **POMOC NAUCZYCIELA W PRZEDSZKOLU.** Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnej pracy na stanowisku: *Pomoc nauczyciela w przedszkolu* z wykorzystaniem wiedzy i umiejętności dotyczących podstawy prawnej pracy, charakterystyki stanowiska, charakterystyki rozwoju dziecka w wieku przedszkolnym oraz budowania dobrych relacji z pracownikami przedszkola i rodzicami przedszkolaków

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 PODSTAWA PRAWNA PRACY.

Moduł 2 CHARAKTERYSTYKA STANOWISKA.

- zakres obowiązków i uprawnień *Pomocy nauczyciela w przedszkolu*,
- predyspozycje osoby pretendującej do pracy na stanowisku *Pomocy nauczyciela w przedszkolu*,
- kodeks etyczny pracowników administracyjno-obslugowych.

Moduł 3 CHARAKTERYSTYKA ROZWOJU DZIECKA W WIEKU PRZEDSZKOLNYM.

- periodyzacja rozwoju człowieka,
- charakterystyka okresu średniego dzieciństwa, czyli wieku przedszkolnego:
 - rozwój języka i komunikacji,
 - rozwój emocjonalny,
 - rozwój społeczny,
 - rozwój osobowości,
 - trudności wychowawcze.
- trudności wychowawcze oraz wskazówki wychowawcze do pracy z dziećmi przejawiającymi trudności,
- gry i zabawy dla dzieci z różnym temperamentem i o różnym tempie rozwoju,
- integracja dzieci w wieku przedszkolnym - gry i zabawy.

Moduł 4 BUDOWANIE DOBRYCH RELACJI Z PRACOWNIKAMI PRZEDSZKOLA I RODZICAMI PRZEDSZKOLAKÓW.

- atmosfera w przedszkolu,
- emocje dzieci, rodziców i opiekunów,
- budowanie pozytywnej komunikacji oraz dobrej atmosfery w pracy z pozostałymi pracownikami przedszkola,
- budowanie pozytywnej komunikacji z rodzicami przedszkolaków,
- współpraca z rodzicem trudnym,
- asertywna komunikacja.

ŁĄCZNY CZAS SZKOLENIA: 2 dni - 20 h szkoleniowych
(godzina szkoleniowa = 45 minut)

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- określa jaka jest podstawa prawna pracy na stanowisku *Pomoc nauczyciela w przedszkolu*,
- posługuje się wiedzą na temat charakterystyki stanowiska pracy: *Pomoc nauczyciela w przedszkolu*,
- charakteryzuje zakres obowiązków i uprawnień osoby pracującej na stanowisku: *Pomoc nauczyciela w przedszkolu*,
- opisuje predyspozycje osoby pretendującej do pracy na stanowisku: *Pomoc nauczyciela w przedszkolu*,
- wskazuje najważniejsze zasady pracy kodeksu etycznego pracowników administracyjno-usługowych,
- charakteryzuje rozwój dziecka w wieku przedszkolnym,
- opisuje jak wygląda periodyzacja rozwoju człowieka
- opisuje jak wygląda rozwój języka i komunikacji w okresie średniego dzieciństwa,
- opisuje jak wygląda rozwój emocjonalny w okresie średniego dzieciństwa,
- opisuje jak wygląda rozwój społeczny w okresie średniego dzieciństwa,
- opisuje jak wygląda rozwój osobowości w okresie średniego dzieciństwa,
- opisuje jak wyglądają trudności wychowawcze w okresie średniego dzieciństwa,
- ma świadomość konieczności budowania dobrych relacji z pracownikami przedszkola i rodzicami przedszkolaków,
- opisuje zasady budowania pozytywnej komunikacji z pozostałymi pracownikami przedszkola,
- opisuje zasady współpracy z rodzicem trudnym.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.5. SZKOLENIE: REJESTRATORKA MEDYCZNA/REJESTRATOR MEDYCZNY.

Szkolenie trzydniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego wykonywania zróżnicowanych zadań administracyjnych w placówkach medycznych takich jak: prowadzenie, udostępnianie i przechowywanie dokumentacji medycznej, rejestracja medyczna, promocja i edukacja zdrowotna.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Dzień 1:

Moduł 1 ZARZĄDZANIE RECEPCJĄ MEDYCZNĄ I OBSŁUGĄ PACJENTÓW.

- wizerunek rejestracji medycznej i jego rola w prawidłowym funkcjonowaniu podmiotu leczniczego,
- kompetencje potrzebne w pracy rejestratorki medycznej/rejestratora medycznego,
- kultura i etyka zawodu,
- aparycja rejestratorki medycznej/rejestratora medycznego.

Moduł 2 KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA Z ELEMENTAMI PSYCHOLOGII.

- pojęcie komunikacji interpersonalnej i zasady komunikowania się,
- komunikacja z pacjentem – potrzeby pacjenta i jego postawa względem leczenia,
- komunikacja z pacjentem – standard obsługi pacjenta,
- komunikacja w zespole rejestracji medycznej,
- konflikt i sposoby jego rozwiązywania,
- asertywność oraz sposoby radzenia sobie ze stresem.

Dzień 2:

Moduł 3 ORGANIZACJA OCHRONY ZDROWIA.

- pojęcie zdrowia i choroby,
- geneza systemu ochrony zdrowia,
- system ochrony zdrowia w Polsce,
- rodzaje działalności leczniczej,
- finansowanie i kontraktowanie świadczeń medycznych,
- podstawy prawa medycznego – prawa i obowiązki pacjenta.

Moduł 4 RYNEK USŁUG MEDYCZNYCH.

- rodzaje świadczeń zdrowotnych.
- zasady funkcjonowania rynku usług medycznych,
- potrzeby zdrowotne,
- jakość usług medycznych,
- marketing usług medycznych.

Dzień 3:

Moduł 5 DOKUMENTACJA MEDYCZNA.

- prowadzenie dokumentacji medycznej,
- udostępnianie dokumentacji medycznej,
- dokumentacja medyczna indywidualna,
- podstawowe informacje nt. systemu eWUŚ,
- druki medyczne w placówkach ochrony zdrowia.

Moduł 6 KOMPUTEROWE WSPOMAGANIE PRACY REJESTRACJI.

- prowadzenie terminarza wizyt,
- potwierdzanie prawa do świadczeń,
- system EWUŚ,
- rejestracja pacjenta – zajęcia praktyczne.

ŁĄCZNY CZAS SZKOLENIA: 3 dni - 30 h szkoleniowych
(godzina szkoleniowa = 45 minut)

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- opisuje jaka jest rola wizerunku rejestracji medycznej w prawidłowym funkcjonowaniu podmiotu leczniczego,
- posługuje się wiedzą dotyczącą najważniejszych zasad zarządzania rejestracją medyczną,
- określa kompetencje potrzebne do pracy w rejestracji medycznej,
- opisuje na czym polega kultura i etyka zawodu rejestratorki medycznej/rejestratora medycznego,
- określa, czym jest komunikacja interpersonalna i jakie są najważniejsze zasady komunikowania się,
- ma świadomość roli komunikacji interpersonalnej w obsłudze pacjenta,
- opisuje w jaki sposób komunikować się z pacjentem z uwzględnieniem potrzeb pacjenta i jego postawy względem leczenia,
- określa najważniejsze zasady prowadzenia komunikacji z pacjentem,
- definiuje standardy obsługi pacjenta rejestracji medycznej,
- opisuje, w jaki sposób komunikować się w zespole rejestracji medycznej,
- definiuje, czym jest konflikt i jakie są sposoby jego rozwiązywania,
- definiuje, czym jest asertywność,
- opisuje sposoby zachowania postawy asertywnej oraz radzenia sobie ze stresem w komunikacji z pacjentem,
- definiuje pojęcie zdrowia i choroby,
- opisuje genzę powstania systemu ochrony zdrowia,
- charakteryzuje, jak działa system ochrony zdrowia w Polsce,
- wymienia rodzaje działalności leczniczej,
- opisuje na czym polega finansowanie i kontraktowanie świadczeń medycznych,
- opisuje podstawy prawa medycznego,
- wskazuje prawa i obowiązki pacjenta,
- opisuje rodzaje świadczeń zdrowotnych,
- określa najważniejsze zasady funkcjonowania rynku usług medycznych,
- opisuje czym są potrzeby zdrowotne,
- określa co ma wpływ na jakość usług medycznych,
- charakteryzuje najważniejsze zasady prowadzenia marketingu usług medycznych,
- prowadzi dokumentację medyczną dla pacjentów,
- określa zasady udostępniania dokumentacji medycznej,
- opisuje co powinna zawierać indywidualna dokumentacja medyczna,
- wymienia najważniejsze informacje na temat systemu eWUŚ,
- określa rodzaje druków medycznych wykorzystywanych w placówkach zdrowia,
- prowadzi terminarz wizyt,
- opisuje w jaki sposób potwierdzać prawa do świadczeń,
- dokonuje rejestracji pacjenta.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.6. SZKOLENIE: PRACOWNIK DZIAŁU SPRZEDAŻY/SPRZEDAWCA. Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do pracy na stanowisku sprzedawcy i prowadzenia rozmów handlowych/sprzedażowych z wykorzystaniem wiedzy o strukturze rozmowy handlowej, a także umiejętności związanych ze stosowaniem haków na uwagę, przeprowadzaniem analizy potrzeb, stosowaniem języka korzyści, pracy z obiekcjami, wykorzystania technik finalizacji, aktywnego słuchania oraz doradzania.

59

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 KIM JEST SPRZEDAWCA?

- osobowość sprzedawcy,
- kompetencje sprzedawcy,
- typy sprzedawców.

Moduł 2 OMÓWIENIE SCHEMATU ROZMOWY HANDLOWEJ.

- etapy rozmowy handlowej.

Moduł 3 JAK ROZPOCZYNAĆ ROZMOWĘ HANDLOWĄ?

- czym są tzw. „haki na uwagę”,
- przykładowe pomysły na rozpoczynanie rozmowy handlowej z klientami.

Moduł 4 ANALIZA POTRZEB KLIENTA.

- Co to jest potrzeba?
- Rodzaje pytań oraz jakie efekty osiągamy zadając w rozmowach poszczególne rodzaje pytań.
- Opracowanie banku pytań do wykorzystania w rozmowach z klientami.

Moduł 5 JĘZYK KORZYŚCI I JEGO ROLA W ROZMOWACH.

- Co to jest język korzyści.
- Jak stosować język korzyści – trening praktyczny.
- Wizualizacje i jej wykorzystanie w sprzedaży.

Moduł 6 PRACA Z OBEKCJAMI.

- Co to jest obiekcja?
- Najczęstsze obiekcje i techniki pracy z obiekcjami.

Moduł 7 TECHNIKI FINALIZACJI.

- Najczęściej stosowane techniki finalizacji.
- Opracowanie przykładowych zwrotów finalizujących.

Moduł 8 AKTYWNE SŁUCHANIE I DORADZANIE.

- Czym jest aktywne słuchanie?
- Jak wykorzystać aktywne słuchanie w rozmowie handlowej.
- Doradztwo jako element wspierający sprzedaż.

Moduł 9 SŁOWNICTWO I JEGO ROLA W ROZMOWIE HANDLOWEJ.

- Język proaktywny a reaktywny.
- Zwroty i sformułowania, których warto unikać w rozmowie z klientem.

Moduł 10: JAK PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO ROZMOWY Z KLIENTEM?

- Definiowanie grupy docelowej.
- Najważniejsze zasady tworzenia scenariuszy rozmów handlowych/sprzedażowych.

Moduł 11 EMOCJE I STRES W PRACY SPRZEDAWCY.

- Jak radzić sobie z emocjami w codziennej pracy z klientami?
- Wybrane techniki radzenia sobie ze stresem.

ŁĄCZNY CZAS SZKOLENIA: 2 dni - 20 h szkoleniowych (godzina szkoleniowa = 45 minut)



Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- definiuje kim jest sprzedawca, jaka jest osobowość sprzedawcy i najważniejsze kompetencje sprzedawcy,
- opisuje typy sprzedawców,
- posługuje się wiedzą dotyczącą poszczególnych etapów rozmowy handlowej,
- wymienia poszczególne etapy rozmowy handlowej
- opisuje jak rozpoczynać rozmowę handlową,
- określa, czym są haki na uwagę,
- definiuje, czym jest potrzeba,
- rozróżnia rodzaje pytań zadawanych na etapie analizy potrzeb,
- definiuje rodzaje pytań zadawanych na etapie analizy potrzeb i osiągane za ich pomocą efekty,
- definiuje, czym jest język korzyści,
- stosuje język korzyści i wizualizacje w rozmowach handlowych/sprzedażowych,
- określa czym jest obiekcja oraz jak można pracować z obiekcjami klienta,
- ma świadomość roli pracy z obiekcjami w procesie sprzedaży,
- opisuje najczęstsze obiekcje i techniki pracy z obiekcjami,
- wymienia najczęściej stosowane techniki finalizacji,
- określa, czym jest aktywne słuchanie i jak je wykorzystywać w rozmowach handlowych/sprzedażowych,
- wykorzystuje doradztwo jako element wspierający sprzedaż,
- określa czym różni się język proaktywny od języka reaktywnego,
- wymienia zwroty i sformułowania, których warto unikać w rozmowie z klientem,
- opisuje, w jaki sposób przygotować się do rozmowy z klientem,
- definiuje grupę docelową,
- wymienia najważniejsze zasady tworzenia scenariuszy rozmów handlowych/sprzedażowych,
- opisuje jak radzić sobie z emocjami w codziennej pracy z klientami,
- stosuje wybrane techniki radzenia sobie ze stresem.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.7. SZKOLENIE: LIDER/KOORDYNATOR ZESPOŁU. Szkolenie trzydniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnej pracy na stanowisku Lidera/Koordynatora zespołu z wykorzystaniem wiedzy i umiejętności z zakresu technik zarządzania, przekazywania informacji zwrotnej, motywacji oraz przywództwa sytuacyjnego.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Dzień 1:

Moduł 1 KIM JEST LIDER/KOORDYNATOR ZESPOŁU. 1 h

- osobowość lidera,
- kompetencje lidera,
- typy liderów,
- funkcje zarządzania.

Moduł 2 ZARZĄDZANIE PRACĄ I CZASEM PRACY ZESPOŁU. 7 h

- delegowanie jako element zarządzania pracą zespołu,
- zarządzanie pracą i czasem pracy zespołu,
- techniki wyznaczania celów,
- rozmowa delegująca,
- monitoring realizacji delegowanych zadań.

Dzień 2:

Moduł 3 PRZEKAZYWANIE INFORMACJI ZWROTNEJ. 4 h

- wybrane techniki przekazywania informacji zwrotnej,
- jak przygotować się do przekazania informacji zwrotnej,
- czego unikać przy przekazywaniu informacji zwrotnej.

Moduł 4 MOTYWACJA. 4 h

- motywacja i rodzaje motywacji,
- wybrane teorie motywacji,
- motywatory i demotywowatory,
- jak prowadzić rozmowę motywującą: przygotowanie do rozmowy i jej przebieg,
- jak wspierać zespół w realizacji celów w codziennej pracy zespołu.

Dzień 3:

Moduł 5: UDZIELANIE POCHWAŁ I PROWADZENIE ROZMÓW DYSCIPLINUJĄCYCH. 2 h

- za co chwalić pracowników?
- jak udzielać pochwał?
- jak prowadzić rozmowę dyscyplinującą?

MODUŁ 6 PRZYWÓDZTWO SYTUACYJNE. 4 h

- na czym polega koncepcja przywództwa sytuacyjnego,
- poziomy dojrzałości pracowników,
- mapa dojrzałości zespołu.

Moduł 7 TRUDNE SYTUACJE Z PRACOWNIKAMI I SPOSOBY RADZENIA SOBIE Z NIMI 2 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat tego, kim jest lider,
- opisuje cechy osobowości lidera i określa kompetencje przydatne w pracy lidera,
- opisuje typy liderów,
- opisuje funkcje zarządzania oraz czym jest delegowanie
- wykorzystuje delegowanie do zarządzania pracą i czasem pracy zespołu,
- opisuje techniki wyznaczania celów,
- opisuje jak przeprowadzić rozmowę delegującą,
- określa, jak monitorować realizację delegowanych zadań,
- charakteryzuje wybrane techniki przekazywania informacji zwrotnej,
- określa, jak przygotować się do przekazywania informacji zwrotnej,
- wymienia, czego unikać przy przekazywaniu informacji zwrotnej,
- określa czym jest motywacja i jakie są jej rodzaje,
- opisuje wybrane teorie motywacji,
- opisuje, jak prowadzić rozmowę motywującą,
- określa jak wspierać zespół w realizacji celów,
- ma świadomość roli udzielania pochwał w zarządzaniu zespołem,
- określa, za co chwalić pracowników,
- opisuje, jak udzielać pochwał,
- opisuje, jak przeprowadzać rozmowę dyscyplinującą,
- charakteryzuje, na czym polega koncepcja przywództwa sytuacyjnego,
- określa poziom dojrzałości pracowników,
- tworzy mapę dojrzałości pracowników,
- opisuje sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach z pracownikami

ŁĄCZNY CZAS SZKOLENIA: 3 dni - 30 h szkoleniowych (godzina szkoleniowa = 45 minut)

61



Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.8. SZKOLENIE: STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do samodzielnego stosowania Standardów Ochrony Małoletnich w codziennej pracy z małoletnimi.

HARMONGRAM SZKOLENIA:**Moduł 1 POLITYKA OCHRONY MAŁOLETNIICH.****Moduł 2 ZASADY ZAPEWNIAJĄCE BEZPIECZNE RELACJE MIĘDZY MAŁOLETNIM A PERSONELEM PLACÓWKI LUB ORGANIZATORA.****Moduł 3 DZIAŁANIA PREWENCYJNE W REKRUTACJI I SZKOLENIU PERSONELU.****Moduł 4 PRZESTĘPSTWA POPEŁNIANE WOBEC MAŁOLETNIICH.****Moduł 5 PROCEDURY REAGOWANIA: SZCZEGÓŁOWE KROKI POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU PODEJRZENIA LUB ZGŁOSZENIA NADUŻYĆ WOBEC MAŁOLETNIICH.****EFEKTY SZKOLENIA:**Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą odnośnie wymogów prawnych związanych ze Standardami Ochrony Małoletnich,
- wskazuje podstawę prawną określającą obowiązek wprowadzenia Standardów Ochrony Małoletnich,
- określa jakie podmioty są zobowiązane do wprowadzenia Standardów Ochrony Małoletnich,
- stosuje Standardy Ochrony Małoletnich
- opisuje zasady zachowania bezpiecznych relacji pomiędzy małoletnim a pracownikiem placówki/organizacji
- opisuje zasady podejmowania interwencji w przypadku podejrzenia, że małoletni doświadczył krzywdzenia
- ma świadomość czego unikać w pracy z małoletnimi
- określa zasady bezpiecznego korzystania z mediów elektronicznych i Internetu
- określa zasady ochrony wizerunku i danych osobowych dzieci

ŁĄCZNY CZAS SZKOLENIA: 1 dzień - 5 h
szkoleniowych (godzina szkoleniowa = 45 minut)

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

5.9. SZKOLENIE: PODSTAWY ŻYWIENIA CZŁOWIEKA – WPROWADZENIE DO DIETETYKI. Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego planowania żywienia, układania jadłospisów zgodnie z zasadami zdrowego odżywiania.

63

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Dzień 1

Moduł 1: WPROWADZENIE DO NAUKI O ŻYWIENIU CZŁOWIEKA.

- podstawowe pojęcia: odżywianie, zdrowie, żywienie człowieka, nauka o żywieniu, pożywienie, środek spożywczy, dietetyczny środek spożywczy, środek spożywczy specjalnego przeznaczenia, odżywka, używka, składnik pokarmowy, składnik odżywczy, substancja dodatkowa, zanieczyszczenie,
- rys historyczny nauki o żywieniu człowieka.

Moduł 2: PODZIAŁ SKŁADNIKÓW POKARMOWYCH I ICH CHARAKTERYSTYKA.

- podział składników pokarmowych ze względu na różne kryteria,
- charakterystyka i rola składników pokarmowych,
- równowaga kwasowo- zasadowa,
- bilans wodny organizmu.

Moduł 3 POTRZEBY ENERGETYCZNE ORGANIZMU CZŁOWIEKA.

- metabolizm,
- całkowita przemiana materii (CPM),
- podstawowa przemiana materii (PPM),
- wydatki energetyczne organizmu,
- metody oznaczania natężenia przemiany materii i wydatków energetycznych organizmu.

Dzień 2:

Moduł 4: POTRZEBY ENERGETYCZNE ORGANIZMU CZŁOWIEKA I WARTOŚĆ ENERGETYCZNA POŻYWIENIA.

- wartość energetyczna żywności,
- metody oznaczania wartości energetycznej,
- bilans energetyczny.

Moduł 5: ŻYWIENIE DIETETYCZNE I ZASADY PLANOWANIA ŻYWIENIA.

- dieta lekkostrawna,
- dieta bogatobiałkowa,
- dieta niskobiałkowa,
- dieta bogatobiałkowa,
- dieta niskotłuszczowa,
- dieta niskowęglowodanowa,
- dieta ubogoenergetyczna,
- dieta z ograniczeniem substancji pobudzających wydzielanie soku żołądkowego,
- dieta z modyfikacjami konsystencji pokarmów,
- zasady sporządzania posiłków dietetycznych,
- alternatywne sposoby żywienia (diety selektywne, jednoskładnikowe, redukcyjne),
- błędy żywieniowe i skutki nieprawidłowego żywienia,
- narzędzia przydatne w planowaniu żywienia,
- ogólne zasady planowania żywienia.



Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

EFEKTY SZKOLENIA:

- posługuje się wiedzą o roli składników pokarmowych i ich wpływie na organizm człowieka,
- opisuje składniki pokarmowe,
- charakteryzuje wpływ składników odżywczych na organizm człowieka,
- posługuje się słownictwem branżowym z zakresu żywienia człowieka,
- rozróżnia pojęcia z zakresu,
 - żywienia człowieka, np. odżywianie, zdrowie, żywienie człowieka, nauka o żywieniu, pożywienie, środek spożywczy, dietetyczny środek spożywczy, środek spożywczy specjalnego przeznaczenia, odżywka, używka, składnik pokarmowy, składnik odżywczy, substancja dodatkowa, zanieczyszczenie,
- definiuje pojęcia związane z żywieniem człowieka,
- posługuje się wiedzą dotyczącą żywienia dietetycznego,
- opisuje żywienie dietetyczne,
- rozróżnia diety stosowane w żywieniu,
- tworzy bilans wodny organizmu,
- opisuje rodzaje wody dostarczonej i wydalonej z organizmu,
- określa źródła wody dostarczonej i wydalonej z organizmu,
- określa potrzeby energetyczne organizmu,
- określa składowe termogenezy całkowitej,
- określa dobowe wydatki energetyczne organizmu,
- określa zasady obliczania wartości energetycznej żywności,
- ocenia wartość energetyczną pożywienia,
- przygotowuje jadłospis dla wybranej diety,
- opisuje na czym polegają wybrane diety,
- określa składniki zabronione i dozwolone w wybranych dietach,
- ma świadomość roli prawidłowego żywienia,
- wskazuje skutki niewłaściwego odżywiania,
- określa zasady prawidłowego odżywiania.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

OBSZAR 6

6. UMIEJĘTNOŚCI OSOBISTE.

DLA KOGO? - GRUPY DOCELOWE:

Osoby zajmujące się telefoniczną i bezpośrednią sprzedażą oraz obsługą klienta, liderzy i menagerowie oraz osoby przygotowujące się do objęcia tej roli, właściciele firm oraz wszystkie osoby zainteresowane własnym rozwojem i zwiększeniem swoich umiejętności osobistych.

65

FORMA ZAJĘĆ:

zajęcia prowadzone w formie warsztatowej: 20% prezentacje i wykład trenera + 80% ćwiczenia indywidualne i zespołowe: dyskusja, odgrywanie ról, case study, gry i ćwiczenia szkoleniowe.

MIEJSCE ZAJĘĆ:

w zależności od indywidualnych ustaleń szkolenie może odbywać się w formie stacjonarnej oraz w formie online (usługa zdalna w czasie rzeczywistym).

POMOCE DYDAKTYCZNE:

Prezentacja Power Point, skrypty szkoleniowe, scenariusze ćwiczeń, treści video.

TRENERZY PROWADZĄCY:

**Beata Rybak/Ewelina Łuczyńska/Żaneta Mańka /Barbara
Radzanowska/Katarzyna Golas-Koba/Smolik Patrycja/Łukaszewska
Magdalena/Malwina Zimecka/**

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

6.1. SZKOLENIE: KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA. Podstawy.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: usługa przygotowuje do samodzielnego prowadzenia efektywnej komunikacji interpersonalnej poprzez zdobycie wiedzy i umiejętności związanych z komunikacją werbalną, komunikacją niewerbalną, barierami komunikacyjnymi, zasadami dbałości o dobrą komunikację oraz autoprezentację.

66

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1: KOMUNIKACJA WERBALNA (2 h)

- Jaki jest mój styl komunikacji?
- Komunikacja werbalna – czym się charakteryzuje.
- Jakim jestem mówcą, jakim jestem słuchaczem? – autodiagnoza.

Moduł 2: KOMUNIKACJA NIEWERBALNA (2 h)

- 5 kryteriów interpretacji komunikacji niewerbalnej.
- Pierwsze wrażenie - co się na nie składa, teorie psychologiczne związane z pierwszym wrażeniem.
- Komunikacja niewerbalna, a różnice kulturowe.

Moduł 3: BARIERY KOMUNIKACYJNE (2 h)

- Jakie są najczęstsze bariery komunikacyjne, z czego wynikają i jak sobie z nimi radzić?

Moduł 4: JAK DBAĆ O DOBRĄ KOMUNIKACJĘ? (1 h)

- Komunikat JA-komunikat TY.
- Złote zasady komunikacji.

Moduł 5: AUTOPREZENTACJA A KOMUNIKACJA (1 h)

- Jak nasza autoprezentacja wpływa na odbiór tego jak się komunikujemy.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- określa swój styl komunikacji, a także diagnozuje, jakim jest mówcą, a jakim słuchaczem,
- posługuje się wiedzą o komunikacji niewerbalnej,
- określa 5 kryteriów interpretacji komunikacji niewerbalnej,
- opisuje, czym jest pierwsze wrażenie,
- charakteryzuje, jaki jest wpływ różnic kulturowych na komunikację niewerbalną,
- ma świadomość, roli barier komunikacyjnych w komunikacji,
- wymienia najczęstsze bariery komunikacyjne,
- opisuje jak radzić sobie z najczęstszymi barierami komunikacyjnymi,
- dba o dobrą komunikację,
- opisuje, czym jest komunikat JA,
- opisuje, czym jest komunikat TY.
- wymienia złote zasady komunikacji.
- definiuje, jak nasza autoprezentacja wpływa na odbiór naszej komunikacji.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

6.2. SZKOLENIE: EFEKTYWNOŚĆ OSOBISTA. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego zwiększenia efektywności osobistej poprzez zdobycie wiedzy i umiejętności związanych ze skutecznym wyznaczaniem i osiąganiem celów, a także automotywacją jednostki, narzędziami autocoachingu oraz zarządzaniem czasem i sobą w czasie.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 SKUTECZNE WYZNACZANIE I OSIĄGANIE CELÓW. (3 h)

- Czym jest cel?
- Techniki wyznaczania celów.
- Po czym poznać, że dany cel jest dla mnie właściwy.
- Cele i zadania – czym się różnią.
- Czym są nawyki i jaka jest ich rola w osiąganiu celów.
- 7 nawyków skutecznego działania według Coveya.
- Jak budować wspierające nawyki?

Moduł 2: AUTOMOTYWACJA JEDNOSTKI - NARZĘDZIA AUTOCOACHINGU. (2 h)

- Co to jest automotywacja?
- Wybrane narzędzia automotywacji/autocoachingu.

Moduł 3: ZARZĄDZANIE CZASEM I SOBĄ W CZASIE. (3h)

- Czym różni się zarządzanie czasem od zarządzania sobą w czasie.
- Od celu do planu - jak osadzać cele w czasie.
- Wybrane techniki zarządzania czasem.
- Narzędzia wspierające planowanie.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- definiuje, czym jest cel,
- posługuje się wiedzą o technikach wyznaczania celów,
- opisuje na czym polega technika SMART,
- określa, po czym poznać, że cel jest właściwy,
- wskazuje, czym różni się cel od zadania,
- buduje nawyki wspierające osiąganie celów,
- definiuje, czym są nawyki,
- określa, jaka jest rola nawyków w osiąganiu celów,
- wskazuje 7 nawyków skutecznego działania według Coveya,
- ma świadomość czym jest automotywacja,
- wymienia wybrane narzędzia automotywacji,
- opisuje wybrane narzędzia automotywacji,
- określa czym różni się zarządzanie czasem od zarządzania sobą w czasie,
- opisuje jak osadzać cele w czasie,
- opisuje wybrane techniki zarządzania czasem,
- opisuje wybrane narzędzia wspierające planowanie.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

6.3. SZKOLENIE: **ZARZĄDZANIE CZASEM I SOBĄ W CZASIE. Podstawy.**

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: usługa przygotowuje do samodzielnego i efektywnego zarządzania czasem i sobą w czasie poprzez zdobycie wiedzy i umiejętności z zakresu planowania zadań, ustalania priorytetów, oraz koncentracji na zadaniach.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 ZŁODZIEJE CZASU I SPOSOBY RADZENIA SOBIE Z NIMI. 3 h

- Analiza wykorzystania czasu, rejestry czasu.
- Tort życia.
- Złodzieje czasu – najczęściej występujące pożeracze czasu.
- Diagnoza indywidualnych złodziei czasu.
- Sposoby radzenia sobie ze złodziejami czasu.
- Prokrastynacja i jej znaczenie w naszym codziennym życiu.

Moduł 2 PLANOWANIE I KONCENTRACJA NA ZADANIACH. 2 h

- Wyznaczanie celów i planowanie zadań.
- Prawo Parkinsona.
- Zasada 60/40.
- Metoda ALPEN.
- Metoda Pomodoro.

Moduł 3 PRIORYTETYZACJA ZADAŃ. 2 h

- Matryca Eisenhowera.
- Priorytetyzacja a wielozadaniowość.
- Czerwone i zielone godziny.

Moduł 4 DOBRE PRAKTYKI ZWIĄZANE Z ZARZĄDZANIEM CZASEM I SOBĄ W CZASIE. 1 h

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- analizuje wykorzystanie czasu i stosuje rejestry czasu,
- posługuje się wiedzą na temat złodziei czasu,
- wymienia najczęściej występujące złodzieje/pożeracze czasu,
- określa sposoby radzenia sobie z złodziejami/pożeraczami czasu,
- diagnozuje swoje indywidualne pożeracze czasu,
- charakteryzuje, czym jest prokrastynacja i jakie jest jej znaczenie w codziennym życiu,
- ma świadomość powiązań pomiędzy planowaniem zadań a zarządzaniem czasem,
- opisuje, o czym mówi prawo Parkinsona,
- charakteryzuje wybrane techniki związane z planowaniem zadań,
- dokonuje priorytetyzacji zadań,
- opisuje, czym jest matryca Eisenhowera,
- określa, czym różni się priorytetyzacja od wielozadaniowości,
- opisuje dobre praktyki związane z zarządzaniem czasem i sobą w czasie.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

6.4. SZKOLENIE: ZARZĄDZANIE STRESEM. Podstawy. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego radzenia sobie ze stresem poprzez wykorzystanie wiedzy na temat tego czym jest stres oraz wiedzy i umiejętności z zakresu reagowania na stres i stosowania wybranych metod zarządzania stresem.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 CZYM JEST STRES? 2 h

- definicja stresu,
- objawy stresu,
- czynniki stresotwórcze,
- negatywne i pozytywne skutki stresu,
- wybrane teorie stresu,
- identyfikacja własnych stresorów,

Moduł 2 REAGOWANIE NA STRES 2 h

- przebieg reakcji na stres,
- typy osobowości a sposoby reakcji na stres,
- budowanie własnej samoświadomości jeśli chodzi o reakcję na stres,
- przekonania wspierające i ograniczające w reakcji na sytuacje stresowe,
- dialog wewnętrzny i jego rola w sytuacjach stresowych.

MODUŁ 3 METODY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM. 4 h

- dobra organizacja jako czynnik wspomagający unikanie sytuacji stresowych,
- techniki relaksacji,
- wizualizacje, wybrane narzędzia autocoachingu i NLP,
- praktyka uważności,
- work life-balance,
- pozytywne wzmocnienia i feedback.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat stresu,
- definiuje, czym jest stres,
- wymienia objawy stresu,
- określa czynniki stresotwórcze,
- wskazuje pozytywne i negatywne skutki stresu,
- opisuje wybrane teorie stresu,
- identyfikuje własne stresory,
- opisuje przebieg reakcji na stres,
- określa jak poszczególne typy osobowości reagują na stres,
- buduje własną samoświadomość jeśli chodzi o reakcję na stres,
- ma świadomość roli przekonań w tym jak reagujemy na stres,
- opisuje, czym są przekonania wspierające i ograniczające,
- określa, czym jest dialog wewnętrzny,
- ma świadomość roli dobrej organizacji jako czynnika wspomagającego unikanie sytuacji stresowych,
- stosuje wybrane metody radzenia sobie ze stresem,
- określa czym są techniki relaksacji,
- opisuje, czym są wizualizacje,
- wykorzystuje wybrane narzędzia autocoachingu i NLP,
- określa na czym polegają: praktyka uważności, work life-balance, pozytywne wzmocnienia i feedback.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

6.5. SZKOLENIE: TRENING KREATYWNOŚCI. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego wykorzystywania technik kreatywnych w swoim codziennym życiu i pracy.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1: MYŚLENIE KREATYWNE. (2 h)

- Cechy kreatywnego myślenia.
- Mity kreatywnego myślenia.
- Czynniki blokujące kreatywne myślenie.
- Jak wspierać nasz mózg w kreatywnym myśleniu.

Moduł 2: TRENING KREATYWNEGO MYŚLENIA (4 h)

- Techniki wspierające wymyślanie kreatywnych rozwiązań oraz twórcze rozwiązywanie problemów.

Moduł 3: ĆWICZENIA COACHINGOWE WSPIERAJĄCE KREATYWNOŚĆ (1 h)

Moduł 4: KREATYWNOŚĆ A ZAPAMIĘTYWANIE INFORMACJI (1 h).

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy:

- definiują czym jest kreatywne myślenie i jakie są jego cechy,
- rozpoznają najczęstsze mity związane z kreatywnym myśleniem oraz czynniki blokujące kreatywne myślenie,
- wykorzystują sposoby wspierania swojego mózgu w kreatywnym myśleniu,
- stosują wybrane techniki wspierające kreatywne myślenie i twórcze rozwiązywanie problemów,
- przeprowadzają proste ćwiczenia coachingowe wspierające kreatywność,
- wykorzystują kreatywne techniki do zapamiętywania informacji.

70

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

**6.6. SZKOLENIE: „WYJDŹ Z CIENIA. STAŃ SIĘ AUTENTYCZNYM MÓWCĄ”.
TRENING WYSTĄPIEŃ PUBLICZNYCH I AUTOPREZENTACJI. SZKOLENIE
MOCNO PRAKTYCZNE (ĆWICZENIA, NAGRANIA, FEEDBACK).**

Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: Usługa przygotowuje do samodzielnego przygotowywania i wygłaszania profesjonalnych wystąpień publicznych, nawiązywania i budowania relacji z publicznością, zarządzania stresem, radzenia sobie z treścią oraz przełamywania blokad przed wystąpieniami publicznymi, a także kreowania własnego wizerunku w oparciu o zdobytą wiedzę i techniki autoprezentacji.

71

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1 ABC DOBREGO MÓWCY CZ. I

- Krótkie „dzień dobry” i szybka integracja
- Co każdy mówca wiedzieć musi? – tajniki dobrej autoprezentacji
- Czym jest CELOWY występ i dlaczego struktura jest jak cebula?
- Gładki wstęp i mocny koniec – jak zaczynać i kończyć, aby zapisać w pamięć?
- Ćwiczenie warsztatu scenicznego „pytanie na rozgrzewkę”

Moduł 2 ABC DOBREGO MÓWCY CZ. II

- Rodzaje mówców – jak odnaleźć swój autentyczny styl?
- Mowa ciała w wystąpieniach na scenie i on-line – Twój przyjaciel czy wróg?
- Jak budować wiarygodność i wzmacniać wypowiedź poprzez komunikację niewerbalną?
- Ćwiczenia w grupach „odkryj swój styl i mocne strony”

Moduł 3 JĘZYK GIĘTKI – TRENING DYKCJI

- Kilka praktycznych wskazówek, jak zadbać o głos przed prezentacją
- Gimnastyka twarzy i języka
- Ćwiczenia oddechowe poprawiające emisję głosu
- Ćwiczenie intonacji – odgrywania ról z podziałem na głosy

Moduł 4 TRENING PRAKTYCZNY CZ. I – AUTOPREZENTACJA

- Sceniczny trening pewności siebie
- Ćwiczenie „elevator pitch”
- Ćwiczenie udzielania informacji zwrotnej mówcom

Moduł 5 BLOKADY I ZABLOKOWANE EMOCJE

- Praca z wewnętrznym krytykiem i ograniczającymi przekonaniami
- Uwalnianie nieprzyjemnych emocji i wspomnień związanych z występowaniem
- Trening antystresowy oparty na wizualizacji i oddechu

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

Moduł 6 TRENING PRAKTYCZNY CZ. II – TRUDNE SYTUACJE

- Ćwiczenie reagowania na trudne i nieprzewidziane sytuacje – odgrywanie scenek
- Jak odpowiadać na zaskakujące pytania?
- Jak reagować na podśmiewanie się lub agresywne komentarze?
- Co robić w sytuacjach trudnych i niespodziewanych?

Moduł 7 TRENING PRAKTYCZNY CZ. III – WŁASNA PREZENTACJA

- Przygotowanie wystąpienia przed grupą w oparciu o zdobytą wiedzę
- Odtworzenie nagrania i omówienie występu przez trenera (mocne strony oraz propozycja obszaru do rozwoju)
- Udzielenie informacji zwrotnej od innych uczestników szkolenia

Moduł 8 PODSUMOWANIE

- Praca coachingowa – przygotowanie planu działania dalszego rozwoju jako mówcy
- Q&A – sesja pytań i odpowiedzi
- Dyskusja domykająca zdobyte doświadczenie

72

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat struktury wystąpienia publicznego,
- charakteryzuje poszczególne etapy wystąpienia publicznego,
- opisuje jaki jest wpływ celu wystąpienia na dobór jego struktury,
- rozróżnia rodzaje mówców i style wypowiedzi,
- charakteryzuje czym różnią się poszczególne style wypowiedzi,
- charakteryzuje rodzaje mówców,
- ma świadomość jaka jest rola blokad i zablokowanych emocji w prowadzeniu wystąpień publicznych,
- opisuje jaki jest wpływ własnych przekonań na prowadzenie wystąpień publicznych,
- opisuje jak wykorzystać wizualizacje i oddech do radzenia sobie z blokadami w prowadzeniu wystąpień publicznych



Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

6.7. SZKOLENIE: UDZIELANIE PIERWSZEJ POMOCY DZIECIOM.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: usługa przygotowuje do samodzielnego udzielania pierwszej pomocy dzieciom.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1: RESUSCYTACJA KRĄŻENIOWO-ODDECHOWA U DZIECI. (3 H)

- zasady zachowania bezpieczeństwa na miejscu zdarzenia,
- procedura postępowania w trakcie zatrzymania krążenia według schematu ABC (ocena miejsca zdarzenia, ocena przytomności, ocena oddechu),
- nauka uciskania klatki piersiowej oraz wykonywania wdechów na fantomie niemowlęcym do nauki resuscytacji Little Baby.

Moduł 2: INNE SYTUACJE SZCZEGÓLNE WYMAGAJĄCE UDZIELENIA PIERWSZEJ POMOCY DZIECIOM. (4 h)

- radzenie sobie z zadławieniami, zakrztuszeniami u dzieci – trening z wykorzystaniem kamizelki do zakrztuszeń Act Fast,
- ciała obce w oku, uchu, nosie – kiedy wyciągać, a kiedy unieruchamiać?
- zatrucia – jak dopasować ścieżkę działania do rodzaju zatrucia?
- oparzenia (w tym słoneczne) – stopnie oparzenia i sposoby radzenia sobie z nimi,
- ukąszenia, użądlenia – jak rozpoznawać pierwsze symptomy i jak reagować,
- krwotoki z nosa – kiedy tamować, a kiedy nie tamować, odpowiednia pozycja głowy i ciała,
- zranienia, skaleczenia, otarcia – rodzaje opatrunków i najważniejsze zasady działania,
- pozycja boczna bezpieczna – sposób ułożenia i kiedy ją stosować.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy:

- wymieniają zasady zachowania bezpieczeństwa na miejscu zdarzenia,
- charakteryzują procedurę postępowania w trakcie zatrzymania krążenia według schematu ABC,
- wykonują resuscytację krążeniowo-oddechową u dziecka,
- znają zasady postępowania w przypadku zadławień i zakrztuszeń u dzieci,
- definiują kiedy ciało obce u dziecka wymaga wyciągnięcia, a kiedy unieruchomienia,
- dopasowują ścieżki działania do rodzaju zatrucia,
- rozróżniają stopnie oparzenia i definiują sposoby radzenia sobie z nimi,
- rozpoznają pierwsze symptomy ukąszeń/użądleń i wymieniają sposoby reagowania na nie,
- rozróżniają kiedy krwotok z nosa powinien być tamowany, a kiedy nie, a także określają jaka powinna być pozycja głowy i ciała,
- dopasowują rodzaje opatrunków do rodzajów zranień, skaleczeń, otarć, a także charakteryzują najważniejsze zasady działania w przypadku ich wystąpienia,
- wykorzystują w praktyce wiedzę o pozycji bocznej bezpiecznej.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

6.8. SZKOLENIE: UDZIELANIE PIERWSZEJ POMOCY DOROSŁYM.

Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: usługa przygotowuje do samodzielnego udzielania pierwszej pomocy dorosłym.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. RESUSCYTACJA KRĄŻENIOWO - ODDECHOWA DLA DOROSŁYCH. (8 h)

- zasady zachowania bezpieczeństwa na miejscu zdarzenia,
- procedura postępowania w trakcie zatrzymania krążenia według schematu ABC (ocena miejsca zdarzenia, ocena przytomności, ocena oddechu),
- nauka uciskania klatki piersiowej oraz wykonywania wdechów na fantomie osoby dorosłej do nauki resuscytacji Little QCRP,
- układanie w pozycji bezpiecznej,
- przyczyny zatrzymania krążenia.

Moduł 2. INNE SYTUACJE SZCZEGÓLNE WYMAGAJĄCE UDZIELENIA PIERWSZEJ POMOCY DOROSŁYM. (8h)

- radzenie sobie z zadławieniami, zakrztuszeniami u osoby dorosłej – trening z wykorzystaniem kamizelki do zakrztuszeń Act Fast,
- ciała obce w oku, uchu, nosie – kiedy wyciągać, a kiedy unieruchamiać?
- zatrucia – jak dopasować ścieżkę działania do rodzaju zatrucia?
- oparzenia (w tym słoneczne) – stopnie oparzenia i sposoby radzenia sobie z nimi,
- zranienia, skaleczenia, otarcia – rodzaje opatrunków i najważniejsze zasady działania,
- zwichnięcia/ skręcenia/ złamania - jak odróżnić je od siebie i unieruchomić? Stosowanie szyn, nauka ich używania oraz metody jak można je zastąpić.
- upadek z wysokości - jak działać - co robić a czego nie, w jaki sposób i kiedy?
- tonięcia, podtopienia - jak działać nad wodą z topielcem?

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy:

- wymieniają zasady zachowania bezpieczeństwa na miejscu zdarzenia,
- charakteryzują procedurę postępowania w trakcie zatrzymania krążenia według schematu ABC,
- wykonują resuscytację krążeniowo-oddechową u osoby dorosłej,
- wymieniają zasady postępowania w przypadku zadławień i zakrztuszeń,
- definiują kiedy ciało obce wymaga wyciągnięcia, a kiedy unieruchomienia,
- dopasowują ścieżki działania do rodzaju zatrucia,
- rozróżniają stopnie oparzenia i definiują sposoby radzenia sobie z nimi,
- dopasowują rodzaje opatrunków do rodzajów zranień, skaleczeń, otarć, a także charakteryzują najważniejsze zasady działania w przypadku ich wystąpienia,
- wykorzystują w praktyce wiedzę o pozycji bocznej bezpiecznej,
- wymieniają zasady postępowania w przypadku złamań/skręceń/zwichnięć oraz potrafią je rozróżnić i unieruchomić.
- postępują właściwie podczas upadku z wysokości,
- reagują prawidłowo w trakcie pomocy tonącemu

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

OBSZAR 7

7. SZKOLENIA DEDYKOWANE DLA GRUPY WIEKOWEJ 50+

75

DLA KOGO? - GRUPY DOCELOWE:

Osoby powyżej 50 roku życia, chcące zwiększyć swoją wiedzę i umiejętności z zakresu obsługi programów komputerowych, obsługi social mediów, cyberbezpieczeństwa oraz wszystkie osoby chcące podnieść swoje kwalifikacje zawodowe.

FORMA ZAJĘĆ:

zajęcia prowadzone w formie warsztatowej: 20% prezentacje i wykład trenera + 80% ćwiczenia indywidualne i zespołowe: dyskusja, odgrywanie ról, case study, gry i ćwiczenia szkoleniowe.

MIEJSCE ZAJĘĆ:

W zależności od indywidualnych ustaleń szkolenie może odbywać się w formie stacjonarnej oraz w formie online (usługa zdalna w czasie rzeczywistym).

POMOCE DYDAKTYCZNE:

Prezentacja Power Point, skrypty szkoleniowe, scenariusze ćwiczeń, treści video.

TRENERZY PROWADZĄCY:

Sebastian Cebula/Kamila Piekarniak

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

7.1. PODSTAWY OBSŁUGI SOCIAL MEDIÓW. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnej obsługi social mediów (Facebook, Instagram, Tik Tok, LinkedIn) na poziomie podstawowym.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. FACEBOOK, INSTAGRAM, LINKEDIN, TIK TOK – CZYM SIĘ CHARAKTERYZUJĄ. (0,5 h)

Moduł 2. PODSTAWY OBSŁUGI FACEBOOKA. (3 h)

- jak założyć konto na Facebooku,
- ustawienia profilu i zapraszanie znajomych,
- podstawowe funkcjonalności na Facebooku: obserwowanie stron, dołączanie do grup na Facebooku, tworzenie własnych grup na Facebooku, relacje, livy, Messenger, video połączenia.

Moduł 3. PODSTAWY OBSŁUGI INSTAGRAMA. (1,5 h)

- jak założyć konto na Instagramie,
- ustawienia profilu i dodawanie obserwowanych,
- podstawowe funkcjonalności: wysyłanie wiadomości, jak dodawać podstawowe hasztagi, instastory, livy.

Moduł 4. PODSTAWY OBSŁUGI TIK TOKA. (1h).

- jak założyć konto na Tik Toku,
- podstawowe funkcjonalności Tik Toka.

Moduł 5. PODSTAWY OBSŁUGI LINKEDINA. (1h)

- jak założyć konta na LinkedIn (profil prywatny i firmowy),
- podstawowe funkcjonalności LinkedIn.

Moduł 6. JAK BEZPIECZNIE KORZYSTAĆ Z SOCIAL MEDIÓW. (1h)

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- postępuje się wiedzą o najważniejszych funkcjonalnościach social mediów (Facebook, Instagram, Tik Tok, LinkedIn)
- opisuje jakie są główne różnice pomiędzy poszczególnymi social mediami (Facebook, Instagram, Tik Tok, LinkedIn),
- określa do realizacji jakich celów sprawdzają się najlepiej poszczególne social media,
- zakłada konta na social mediach,
- opisuje w jaki sposób założyć profil na Facebooku, Instagramie, Tik Toku, LinkedIn
- opisuje w jaki sposób skonfigurować wybrane ustawienia profili na Facebooku, Instagramie, Tik Toku, LinkedIn,
- ma świadomość jak bezpiecznie korzystać z social mediów,
- opisuje najważniejsze zasady bezpieczeństwa związane z korzystaniem z social mediów,
- wskazuje najczęstsze zagrożenia, które mogą spotkać użytkowników social mediów.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

7.2. E-SENIOR: PODSTAWY OBSŁUGI KOMPUTERA. Szkolenie dwudniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje osoby z kategorii wiekowej 50+ do samodzielnej obsługi komputera na poziomie podstawowym.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. ZAPOZNANIE Z URZĄDZENIEM. (2 h)

- włączanie i wyłączanie komputera/laptopa, budowa i obsługa myszki oraz Touchpada, wskazywanie i klikanie, budowa klawiatury,
- system operacyjny, logowanie się na własne konto, przelączenie się pomiędzy użytkownikami, wyłączanie komputera/laptopa.

Moduł 2. PULPIT I JEGO ZAWARTOŚĆ. (1 h)

- ikony, pasek zadań, menu start, pliki i foldery.

Moduł 3. PODSTAWOWE DZIAŁANIA WYKONYWANE NA PULPICIE. (1h)

- przenoszenie, kopiowanie, usuwanie plików i folderów, opróżnienia kosza,
- zarządzanie pulpitem: dopasowanie widoku pulpitu do potrzeb seniora, zmiana nazw plików i folderów, aktualizacja tła pulpitu.

Moduł 4. OBSŁUGA OKIEN. (1 h)

- minimalizowanie, maksymalizowanie, przywracanie, zamykanie okien,
- przenoszenie okien i zmiana ich rozmiarów.

Moduł 5. MULTIMEDIA. (3 h)

- przeglądanie zdjęć i filmów, edytowanie zdjęć,
- przenoszenie zdjęć i filmów z telefonu/aparatu na komputer/laptop,
- zapisywanie danych na pamięci przenośnej (pendrive) oraz przenoszenie danych z wykorzystaniem pendrive,
- co to jest Internet i jak go podłączyć,
- przeglądarki internetowe, budowa przeglądarki i zawartość strony, pasek adresu,
- wyszukiwanie danych w Internecie, wchodzenie na stronę i jej przeglądanie, wyszukiwanie informacji i zdjęć, - najpopularniejsze miejsca w Internecie przydatne Seniorowi.

Moduł 6. EDYTORY TEKSTU – PODSTAWOWE ELEMENTY I FUNKCJONALNOŚCI. (2h).

- popularne edytory tekstowe,
- budowa dokumentu, przewijanie, pasek zadań,
- pierwsze kroki w tworzeniu dokumentów tekstowych: jak zacząć pisać, zaznaczanie tekstu, enter, edytowanie czcionki, ułożenie tekstu na stronie, punktacja i numeracja, kopiowanie, zapisywanie, wklejanie obrazków w tekst, wstawianie tabeli.

Moduł 7. EXCEL – PODSTAWOWE ELEMENTY I FUNKCJONALNOŚCI. (2h).

- uruchomienie programu Excel,
- budowa arkusza Excel: kolumny a wiersze, zakładki,
- działania w arkuszu kalkulacyjnym: przykładowe operacje - tworzenie, otwieranie, zamykanie, zapisywanie plików Excel, wypełnianie komórek danymi o różnych formatach, zaznaczanie komórek i przenoszenie ich zawartości, podstawy formatowania komórek: modyfikacja szerokości i wysokości, automatyczne dopasowanie, formatowanie czcionki i zawartości komórek, obramowanie i cieniowanie, wyrównanie i skalanie, zawijanie tekstu, proste działania matematyczne, drukowanie arkusza Excel.

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

Moduł 8. POWERPOINT – PODSTAWOWE ELEMENTY I FUNKCJONALNOŚCI. (1 h)

- uruchomienie programu PowerPoint,
- slajd tytułowy, dodawanie kolejnych slajdów.
- banki zdjęć.

Moduł 9. DRUKOWANIE I SKANOWANIE DOKUMENTÓW. (1 h)

- podłączanie i konfiguracja drukarki/skanera,
- drukowanie dokumentów, opcje wydruku
- skanowanie dokumentów i ich zapisywanie.

Moduł 10. POCZTA ELEKTRONICZNA. (1 h)

- zakładanie skrzynki mailowej,
- obsługa skrzynki mailowej: logowanie i wylogowywanie, budowa okna poczty, tworzenie nowej wiadomości, wysyłanie maila, wysyłanie maila do kilku adresatów, odbieranie i odczytywanie wiadomości, odpisywanie na wiadomości, przekazywanie wiadomości do innego odbiorcy, usuwanie wiadomości i usuwanie wiadomości bez ich otwierania, wysyłanie maila z załącznikiem (dodawanie zdjęć, skanów dokumentów, plików video), otwieranie załączników i ich zapisywanie,

Moduł 11. BEZPIECZEŃSTWO W SIECI. (1 h)

- jak zachować bezpieczeństwo w sieci.

78

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- włącza i wyłącza komputer oraz loguje się do konta użytkownika,
- charakteryzuje jak zbudowany jest komputer/laptop oraz jak posługiwać się myszką i klawiaturą,
- posługuje się wiedzą czym jest pulpit,
- określa co składa się na zawartość pulpitu,
- opisuje podstawowe działania wykonywane na pulpicie,
- obsługuje okna,
- wykorzystuje proste działania na plikach multimedialnych,
- charakteryzuje co to jest Internet i przeglądarka internetowa oraz wyszukuje informacje w Internecie,
- wykonuje podstawowe działania w edytorze tekstu,
- wykonuje podstawowe działania w programie Excel,
- wykonuje podstawowe działania w programie PowerPoint,
- drukuje i skanuje dokumenty,
- obsługuje skrzynkę mailową
- opisuje jak założyć skrzynkę mailową
- opisuje jak wysłać maila z załącznikiem
- ma świadomość konieczności zachowania bezpieczeństwa w sieci
- określa najczęstsze zagrożenia, które mogą wystąpić w sieci
- określa najważniejsze zasady związane z zachowaniem bezpieczeństwa w sieci



Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

7.3. E-SENIOR: KOMPETENCJE CYFROWE PRZYDATNE W CODZIENNYM ŻYCIU. Szkolenie trzydniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje osoby z kategorii wiekowej 50+ do samodzielnego załatwiania spraw urzędowych i codziennych zadań w Internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa oraz smartfona.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

DZIEŃ 1:

Moduł 1. SKRZYNKA MAILOWA – ZAKŁADANIE I OBSŁUGA. (2 h)

- najpopularniejsze serwery pocztowe do zakładania skrzynek mailowych,
- zakładanie skrzynki mailowej,
- omówienie najważniejszych funkcjonalności skrzynek mailowych (wysyłanie i odbieranie maili, dodawanie załączników, etykieta i savoir vivre pisania maili),
- skrzynka mailowa jako narzędzie niezbędne do zakładania kont i rejestracji w innych programach/aplikacjach oraz autoryzacji dostępu.

Moduł 2. ZAŁATWIANIE SPRAW FORMALNYCH I URZĘDOWYCH W INTERNECIE. (6 h)

- obsługa konta bankowego (logowanie, przelewy online),
- podpis elektroniczny i e-PUAP,
- platforma ZUS PUE i jej obsługa,
- Internetowe Konto Pacjenta (IKP) i jego funkcjonalności,
- najważniejsze zasady bezpieczeństwa związane z załatwianiem spraw formalnych i urzędowych przez Internet.

DZIEŃ 2.

Moduł 3. PROGRAMY I APLIKACJE KOMPUTEROWE UŁATWIAJĄCE CODZIENNE FUNKCJONOWANIE. (8 h)

- funkcje komputerowe przydatne seniorowi: zwiększenia/zmniejszanie widoku/czcionki, rozjaśnianie/ściemnianie ekranu,
- robienie zakupów przez Internet z wykorzystaniem aplikacji Allegro oraz Glovo,
- rezerwacja wizyty lekarskiej u wybranego specjalisty online,
- teleporady online, platformy do wystawiania recept online,
- zamawianie posiłków na stronach restauracji, platform służących do zamawiania jedzenia w internecie, np. pyszne.pl,
- rezerwacja/zakup biletów do kina/teatru,
- zakup biletów autobusowych i pociągowych: e-podróżnik, PKP Intercity,
- przedłużanie ważności biletów miesięcznych,
- korzystanie z portali ogłoszeniowych, np. OLX, lokalne portale ogłoszeniowe,
- oglądanie „przegapionych” programów w ramach telewizji vod (telewizji na żądanie) o dowolnie wybranej porze dnia i nocy,
- pobieranie ebooków, np. Pubilo,
- wirtualne zwiedzanie zabytków, muzeów, np. Panoramy 360°,
- zamawianie kuriera, generowanie etykiet wysyłkowych do nadawania paczek kurierskich oraz w paczkomacie.

DZIEŃ 3:

Moduł 4. PODSTAWY OBSŁUGI SMARTFONA. (2 h)

- zarządzanie książką telefoniczną: dodawanie i usuwanie kontaktów, personalizacja kontaktów, numery alarmowe i ważne numery,
- wysyłanie wiadomości sms i mms wraz z załącznikami w postaci zdjęć, plików video i graficznych, korzystanie z galerii zdjęć,
- social media w telefonie: instalacja wybranych social mediów i komunikatorów w smartfonie (Facebook, Messenger, WhatsApp),

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

- przydatne funkcje: ustawienia dźwięku (tryby głośności, wyciszenie, wibracja), powiększanie i zmniejszanie czcionki, zwiększanie i zmniejszanie jasności obrazu, robienie zdjęć i zrzutów ekranów.

Moduł 5. APLIKACJE SMARTFONOWE JAKO UDOGODNIENIA W CODZIENNYM ŻYCIU OSOBY W WIEKU 50+. (5 h)

5.1. Sklep Play jako źródło dodatkowych aplikacji na smartfony.

5.2. Przykładowe aplikacje smartfonowe jako udogodnienie w codziennym życiu osoby 50+:

- notatnik, robienie listy zakupów w telefonie,
- dyktafon,
- kalkulator,
- porozumiewanie się z obcokrajowcami, np. „Google Translator”,
- pomoc w poszukiwaniu wybranych miejsc/punktów, wyznaczaniu tras, np. „Google Maps”,
- sprawdzanie połączeń pomiędzy poszczególnymi przystankami autobusowymi i tramwajowymi, np. „Jak dojadę”, zakup biletów – mbilet.
- zamawianie taksówki z wykorzystaniem aplikacji na telefonie, np. „Uber”, „Bolt”,
- przeglądanie gazetek zakupowych i śledzenie promocji z wybranych marketów, np. „Tropiciel okazji”,
- aplikacje do wyszukiwania bezpłatnych leków dla osób 75+, np. „Lek seniora”,
- pozbywanie się zbędnych rzeczy z domu, np. porządkowanie szafy z Vinted, ale też zapobieganie marnowaniu się jedzenia w okolicy: „Too good to Go: Ratuj jedzenie”, „Foodsi”,
- obsługa paczkomatów z wykorzystaniem aplikacji mobilnych, np. paczkomat „Inpost Mobile”, „DPD Mobile”,
- nauka języków obcych z wykorzystaniem smartfona, np. „Duolingo”,
- słuchanie muzyki, np. „Spotify”,
- odtwarzanie ebooków i podcastów, np. „Storytell”,
- aplikacje przypominające o piciu leków/piciu wody, np. „Water Time”, „Moje pigułki”
- liczenie kalorii i kontrolowanie diety w oparciu o wybrane aplikacje, np. „Dziennik Żywności” - przepisy kulinarne, np. „Smaker”,
- aplikacje służące do treningu ciała i ducha, np. „Trening umysłu dla seniora”, „Sudoku”, „Joga”, „Fitness”,
- sprawdzanie programu TV w aplikacji na telefonie, np. „Program TV Telemagazyn”,
- aplikacja do zdalnej opieki, np. „Comarch opaska Życia”,
- przechowywanie dokumentacji medycznej w elektronicznej książce, np. „Moje zdrowie 24”

Moduł 6. POZOSTAŁE KOMPETENCJE CYFROWE PRZYDATNE W CODZIENNYM ŻYCIU. (1h)

- obsługa kasy samoobsługowej w sklepie,
- obsługa bankomatu,
- opłacanie parkingów.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą z zakresu obsługi skrzynki mailowej
- wymienia najpopularniejsze serwery pocztowe do zakładania skrzynek mailowych
- opisuje jak dodać załącznik do wiadomości mailowej
- załatwia sprawy formalne i urzędowe w internecie
- opisuje jak korzystać z podpisu elektronicznego epuap
- opisuje jak korzystać z Internetowego Konta Pacjenta (IKP)
- ma świadomość jak wykorzystywać aplikacje smartfonowe do ułatwienia sobie codziennego życia
- opisuje czym jest Sklep Play
- opisuje do czego służą wybrane aplikacje smartfonowe ułatwiające codzienne życie

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

7.4. E-SENIOR BEZPIECZNY W SIECI. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje osoby z kategorii wiekowej 50+ do samodzielnego i bezpiecznego korzystania ze sprzętu komputerowego (komputer, laptop), smartfona oraz Internetu.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. ZAGROŻENIA ZWIĄZANE Z KORZYSTANIEM Z KOMPUTERA/LAPTOPA ORAZ SIECI. (1 h)

Moduł 2. ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z SOCIAL MEDIÓW, KOMUNIKATORÓW SPOŁECZNYCH ORAZ SKRZYNKI MAILOWEJ. (2 h)

- ustawienia prywatności i zarządzanie nimi,
- zaufani nadawcy wiadomości i szybkie sposoby ich weryfikacji,
- phishing, podejrzane wiadomości, wirusy komputerowe – na co uważać i jak im przeciwdziałać,
- fake newsy oraz metody radzenia sobie z nimi,
- nawiązywanie znajomości w sieci – możliwe sygnały alarmujące,
- bezpieczne załatwianie spraw urzędowych i finansowych przez internet.

Moduł 3. CYBEROSZUŚCI – JAK NAJCZĘŚCIEJ DZIAŁAJĄ? (1 h)

- metody związane z wykorzystaniem emocji: „na wnuczka”, „na znajomego”/„kod”, „na znajomości”,
- metody związane z wykorzystaniem zaufania do instytucji, banku, czy znanych osób: „na ZUS”, „krajowa Kontrola Skarbowa”, „Spywindow” – „bankowe” okno szpiegowskie,
- metody „na zakupy przez Internet”,
- metody związane z poczuciem braku wyjścia: „potrzebne środki”, „na koronawirusa”, - przestępstwa z wykorzystaniem kanału telefonicznego, - case study wybranych przypadków.

Moduł 4. JAK ZAPOBIEGAĆ WYSTĄPIENIU CYBERNIEBEZPIECZEŃSTWA? (3 h)

- polityka mocnych i bezpiecznych haseł oraz przechowywania haseł,
- wieloetapowe potwierdzanie tożsamości,
- antywirusy i ich działanie,
- bezpieczeństwo urządzeń podłączanych do komputera/laptopa, np. pendrive,
- weryfikacja bezpieczeństwa stron i przeglądarek, zarządzanie historią wyszukiwań,
- bezpieczeństwo sieci internetowej,

- zaślepka na kamerkę internetową,
- testy bezpieczeństwa,
- zasady aktualizacji programów i aplikacji,
- szyfrowanie dokumentów i plików,
- bezpieczeństwo urządzeń mobilnych i zewnętrznych nośników danych.

Moduł 5. Wystąpienie podejrzaney sytuacji w Internecie – jak reagować? (1 h)

- co powinno wzbudzić Twój niepokój,
- gdzie szukać pomocy,
- jak i gdzie zgłosić naruszenie.

81

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą o zasadach bezpiecznego korzystania z social mediów,
- opisuje jak optymalizować ustawienia prywatności i zarządzać nimi,
- określa czym jest phishing i jak mu przeciwdziałać,
- zapobiega występowaniu cyberniebezpieczeństwa
- określa na czym polega polityka mocnych i bezpiecznych haseł,
- opisuje jak zaszyfrować dokumenty/pliki,
- ma świadomość najczęstszych sposobów działania cyberoszustów,
- charakteryzuje najczęstsze sposoby działania cyberoszustów,
- określa możliwe sygnały alarmujące występujące przy nawiązywaniu znajomości w sieci

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

7.4. PODSTAWY OBSŁUGI SMARTFONA. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: szkolenie przygotowuje do samodzielnego korzystania ze smartfona i wykorzystywania jego podstawowych funkcji i możliwości takich jak aplikacje dostępne na smartfona, a także zarządzanie ustawieniami oraz zabezpieczeniami telefonu.

HARMONGRAM SZKOLENIA:**Moduł 1. PODSTAWY OBSŁUGI SMARTFONA. (1h)**

- włączanie i wyłączanie urządzenia,
- podstawowa nawigacja: ekran startowy, menu aplikacji,
- dostosowywanie ustawień (jasność ekranu, wielkość czcionki, dźwięki)

Moduł 2. KONTAKTY I POŁĄCZENIA. (0,5h)

- dodawanie, edytowanie i usuwanie kontaktów,
- wykonywanie i odbieranie połączeń,
- ustawienia połączeń: blokowanie numerów, tryb samolotowy

Moduł 3. WIADOMOŚCI TEKSTOWE. (0,5h)

- wysyłanie i odbieranie wiadomości tekstowych,
- dodawanie załączników do wiadomości

Moduł 4. INTERNET I APLIKACJE. (4 h)

- podłączanie do sieci Wi-Fi i danych mobilnych,
- przeglądanie Internetu: korzystanie z przeglądarki,
- instalowanie i zarządzanie aplikacjami (Sklep Play)
- przydatne aplikacje

Moduł 5. MULTIMEDIA (1h)

- robienie zdjęć i nagrywanie wideo,
- podstawowa edycja zdjęć i wideo,
- używanie aplikacji do odtwarzania muzyki i wideo.

Moduł 6. BEZPIECZEŃSTWO I PRYWATNOŚĆ (1h)

- ustawienia zabezpieczeń: blokada ekranu,
- zarządzanie uprawnieniami aplikacji,
- podstawy bezpiecznego korzystania z Internetu i aplikacji

EFEKTY SZKOLENIA:Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą o podstawowych zasadach obsługi smartfona,
- opisuje jak poruszać się po ekranie startowym oraz menu aplikacji,
- określa, jak dostosować ustawienia smartfona: jasność ekranu, wielkość czcionki, dźwięki,
- wykorzystuje podstawowe funkcje smartfona,
- opisuje jak wykonywać połączenia telefoniczne, zarządzać kontaktami oraz tworzyć wysłać wiadomości sms,
- wykorzystuje przydatne aplikacje w życiu codziennym,
- opisuje jak wykonać zdjęcia oraz nagrania wideo,
- określa metody bezpiecznego połączenia z siecią Wi-Fi,
- ma świadomość konieczności przestrzegania zasad bezpiecznego korzystania ze smartfona,
- opisuje jak zabezpieczyć telefon poprzez zastosowanie blokady ekranu,
- określa jak zarządzać uprawnieniami aplikacji, by zachować bezpieczeństwo i prywatność

Zaprojektuj z nami sukces Twój i Twojej firmy!

7.5. KORZYSTANIE Z E-USŁUG. Szkolenie jednodniowe.

Cel edukacyjny: Szkolenie przygotowuje do samodzielnego korzystania z e-usług publicznych.

HARMONGRAM SZKOLENIA:

Moduł 1. E-USŁUGI. (0,5h)

- czym są e-usługi?
- rodzaje e-usług.

Moduł 2. PLATFORMY E-USŁUGOWE. (3,5h)

- prezentacja i obsługa platform e-usługowych (epuap, ceidg, obywatel, ekrs, podatki, praca, zus pue, e-pacjent).

Moduł 3. PODPISY ELEKTRONICZNE. (2h)

- co to jest profil zaufany?
- e-dowód,
- co to jest podpis kwalifikowany?

Moduł 4. PŁATNOŚCI ELEKTRONICZNE. (2h)

- rodzaje płatności elektronicznych,
- korzystanie z płatności elektronicznych,
- bezpieczeństwo korzystania z płatności elektronicznych,
- aplikacje do zarządzania finansami.

EFEKTY SZKOLENIA:

Po zakończonym szkoleniu uczestnik:

- posługuje się wiedzą na temat e-usług,
- charakteryzuje rodzaje e-usług,
- opisuje wybrane platformy e-usługowe,
- dokonuje płatności elektronicznych,
- opisuje rodzaje płatności elektronicznych,
- określa zasady bezpiecznego korzystania z płatności elektronicznych,
- wykorzystują platformy e-usługowe do załatwiania spraw urzędowych bez wychodzenia z domu,
- mają świadomość czym jest podpis elektroniczny,
- opisuje czym jest profil zaufany i podpis e-puap,
- opisuje, czym jest podpis kwalifikowalny.