

DIVERSITY & INCLUSION

Limitowana edycja szkoleń otwartych
sezon zima/wiosna 2022

Najnowsze trendy szkoleniowe w ramach **Diversity & Inclusion** na sezon zima/wiosna 2022

Poznaj rewolucyjne produkty, które przewodzą w tym sezonie.
Odkryj najciekawsze metody i narzędzia
w ramach 4 filarów środowiska różnorodności!

**Sprawdź i skorzystaj z nadchodzących
szkoleń otwartych!**

Terminarz

- ① TRANSFORMACJA CYFROWA 17-18.02.2022
- ② INNOWACYJNOŚĆ W DUCHU PODEJŚCIA AGILE 24-25.03.2022
- ③ MULTIGENERACYJNOŚĆ I RÓŻNORODNOŚĆ 28-29.03.2022
- ④ E-COMMERCE I OBSŁUGA KLIENTA W CYFROWEJ
I ANALOGOWEJ RZECZYWISTOŚCI 5-6.04.2022

KOSZT SZKOLENIA: 1 400 ZŁ NETTO

Nie trać czasu i skorzystaj z możliwości dofinansowania
w 100% na szkolenia otwarte w sezonie zima/wiosna 2022.

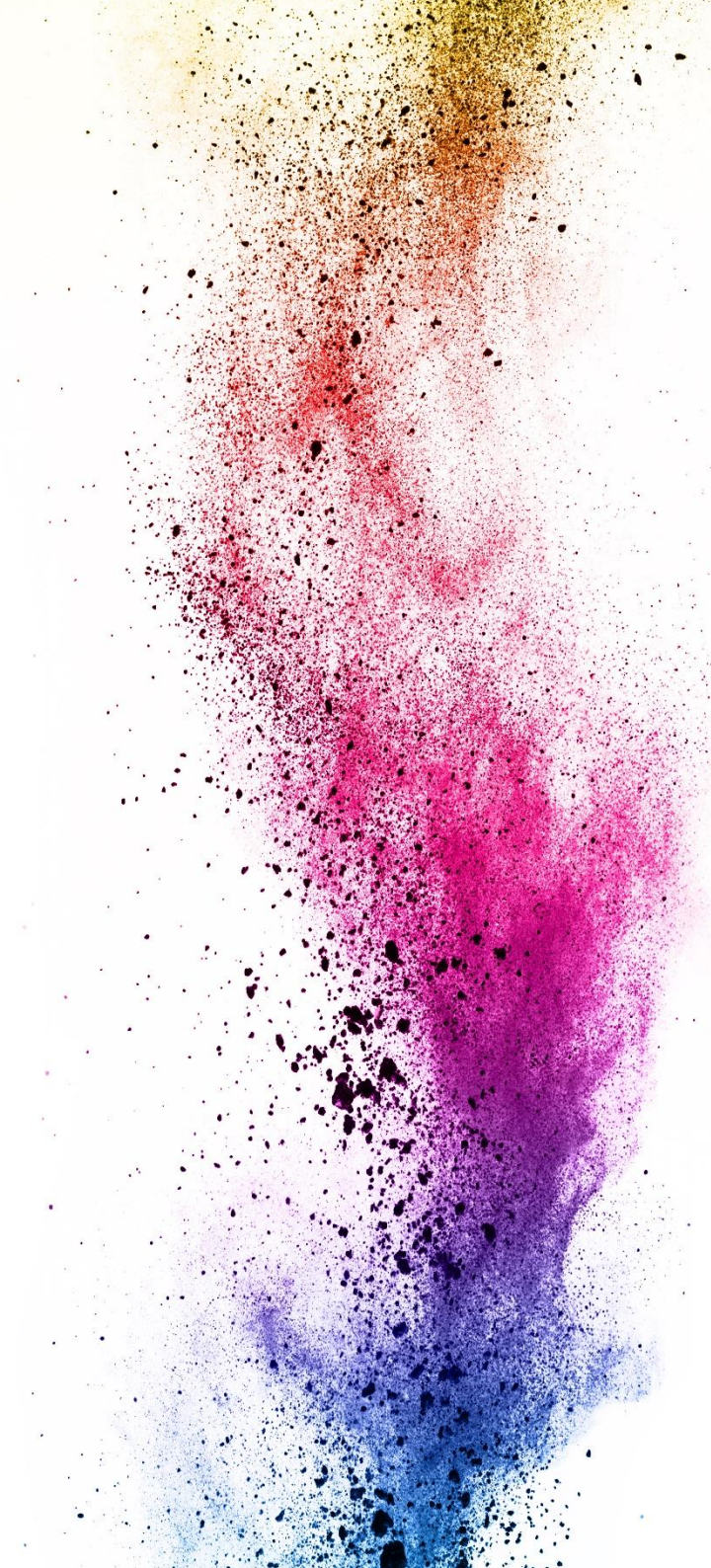
Skontaktuj się z nami już dziś i otrzymaj dodatkowo
15 h bezpłatnego doradztwa.

Wstęp

Wyzwanie, jakie stoi obecnie przed wieloma Organizacjami można często sprowadzić do pytania „co zrobić, aby różnorodność łączyła ludzi a nie ich dzieliła”?

Różnorodność dzisiaj definiuje się jako naczelną wartość współczesnego społeczeństwa. Fundamentalne znaczenie ma także wielokulturowość oraz wszechstronnie promowana tzw. polityka równego traktowania w duchu podejścia „diversity & inclusion”.

Ogólnoświatowe trendy, bogate doświadczenia międzynarodowych Instytucji, Organizacji i wreszcie badania i raporty prowadzone interdyscyplinarnie na Starym i Nowym Kontynencie pokazują skalę i tzw. moc rażenia różnorodności. Eksperci i praktycy biznesu są zgodni co do tego, że wszelkie różnice pomiędzy ludźmi znacząco mogą wpłynąć na osiąganie szeroko rozumianych korzyści przez Organizacje. Rolą i misją każdej świadomej Instytucji powinno być dzisiaj opracowanie „polityki zarządzania różnorodnością”, która pozwoli efektywnie zarządzić zróżnicowanym potencjałem pracowników, pozwoli czerpać z mocy synergii różnorodnych zespołów a także pozwoli osiągać sukcesy w realizacji celów biznesowych.



„Zarządzanie różnorodnością to proces wszechstronnego kształtowania środowiska pracy, umożliwiającego każdemu pracownikowi pełne wykorzystanie swojego potencjału w osiągnięciu celów organizacji”

R. Roosevelt Thomas

Przywołane stwierdzenie doskonale obrazuje ideę zarządzania różnorodnością. Ogólnosiwiatowe trendy, bogate doświadczenia międzynarodowych Instytucji, Organizacji i wreszcie badania i raporty prowadzone interdyscyplinarnie na kilku kontynentach pokazują skalę i tzw. moc rażenia różnorodności. Eksperci i praktycy biznesu są zgodni co do tego, że wszelkie różnice pomiędzy ludźmi znacząco mogą wpłynąć na osiąganie szeroko rozumianych korzyści przez Organizacje. Rolą i misją każdej świadomej Instytucji powinno być dzisiaj opracowanie „polityki zarządzania różnorodnością”, która pozwoli efektywnie zarządzić zróżnicowanym potencjałem pracowników, pozwoli czerpać z mocy synergii różnorodnych zespołów a także pozwoli osiągać sukcesy w realizacji celów biznesowych.



Badania prowadzone przez Deloitte w ramach projektu „Global Human Capital Trends 2019”¹ jednoznacznie pokazały, że gwałtownie wzrasta świadomość społeczna z jaką marki realizują cele biznesowe. Obok zysków, korzyści, twardych wskaźników coraz bardziej na świecie liczą się potrzeby pracowników, klientów oraz otoczenia społecznego, które jest wpierane w ramach szeroko rozumianej etyki i działań w duchu CSR. W tym miejscu warto wymienić choćby takie Organizacje, jak BNP PARIBAS która w ramach projektu „**Dwa pokolenia – dwa światy**” odpowiada na potrzeby związane z demografią Polski i istotnym wzrostem obywateli w tzw. dojrzałym wieku. Strategicznym celem przywołanego procesu jest zapewnienie dobrej współpracy cross-pokoleniowej, wykorzystanie potencjału zespołu multigeneracyjnego.

Kolejnym przykładem, który pokazuje, że różnorodność to przyszłość Organizacji XXI wieku jest projekt realizowany przez Santander BANK „**#SantanderWomen**”² którego celem jest promowanie kobiecego przywództwa oraz inspirowanie do odwagi w zakresie podejmowania nowych wyzwań na gruncie ścieżek kariery.

¹ <https://www2.deloitte.com/pl/pl/pages/press-releases/articles/stawianie-na-roznorodnosc-moze-przyniesc-korzysti-biznesowe-diversity-inclusion.html>

² <https://media.santander.pl/pr/670440/santander-bank-polska-dolaczyl-do-diversity-in-check-listy-najbardziej-wlaczajacych-i-dbajacych-o-roznorodnosc-firm>

Zarządzanie różnorodnością od lat jest misją Firmy CERTES, zarówno w ramach wewnętrznych struktur Organizacji, jak i w zakresie dzielenia się dobrymi praktykami. Praktyki te pozwalają doświadczyć naszym Klientom, Kontrahentom i wszystkim współpracującym Podmiotom siły i mocy różnorodności. CERTES, jako sygnatariusz Karty Różnorodności rekomenduje sprawdzone rozwiązania oraz dobre praktyki w duchu „Diversity & Inclusion” na które składają się działania rozwojowe w ramach czterech filarów różnorodności w zakresie dostępności

Cztery filary środowiska różnorodności w zakresie dostępności

Zapewnienie dostępności wszystkim grupom interesów (pracownikom, klientom, kontrahentom etc.) jest obecnie celem i misją bardzo wielu Instytucji.

Proces znaczących zmian (tj. zmiany kultury organizacyjnej, podejścia do obsługi klientów, zarządzania zespołami, kierowania procesami w zakresie HR etc.) rozpoczyna się od eksploracji czterech filarów, które bezpośrednio kreują środowisko różnorodności z wektorem ustawionym na dostępność.

Świadome przywództwo oparte na zarządzaniu różnorodnością jest przyszłością w biznesie. Najlepszy moment na doświadczenie mocy różnorodności oraz promowania polityki w duchu „diversity & inclusion” nastał właśnie teraz!

Filar I „Transformacja cyfrowa” – to odpowiedź na ciągłe zmiany, które wpisana się w rzeczywistość VUCA. Zmiany te dotyczą także przejścia z rozwiązań analogowych na rzecz cyfrowych w różnych dziedzinach (np. obsługa programów i platform do zdalnej pracy, znajomość aplikacji użytecznych do formalizowania spraw kadrowych, np. zgłaszania urlopów etc.). Na tym tle dostrzec można wiele przejawów dyskryminacji ze względu choćby na przynależność do określonej generacji, pokolenia.

Odpowiedzią na w/w wyzwanie jest znajomość procesów, trendów, kontekstu psychologicznego. Pozwoli to opracować model przejścia do rzeczywistości cyfrowej z uwzględnieniem potencjału reprezentantów wszystkich pokoleń.

Filar II – „Multigeneracyjność” – osiągnięcie synergii dzięki różnorodnym zespołom”. Punktem wyjścia tego obszaru jest pogłębiona analiza dotycząca ważnych aspektów związanych z różnorodnością w Organizacji. A zatem: wiek, płeć, pochodzenie stają się punktem wyjścia do określenia wszelkich parametrów dostępności. W ramach tego filaru poruszone są takie wyzwania jak: problem dyskryminacji i jak nie dopuszczać do przejawów dyskryminacji; model pracy zdalnej i hybrydowej bez znamion dyskryminacji; angażowanie i motywowanie reprezentantów 4. Generacji;

Filar III – “E-commerce i obsługa klienta w cyfrowej i analogowej rzeczywistości” – to obszar związany z nowoczesnym podejściem do obsługi klienta. Przy jednoczesnym wzroście możliwości i nowych technologii niezwykle łatwo faworyzować pewną grupę klientów (którzy odnajdują się dobrze w ciągłych zmianach i mobilnych rozwiązaniach). Z kolei, Instytucje często zapominają, że poza tzw. klientem nowoczesnym istnieje również tzw. klient tradycyjny, oczekujący rozwiązań, które pozwolą mu odnaleźć się w cyfrowej rzeczywistości. W ramach tego obszaru wskazane są wiodące momenty dyskryminowania klientów wraz z rozwiązaniami, które pozwolą zbudować sprawną politykę obsługową w organizacji w oparciu o różnorodność, wykorzystanie social mediów, uproszczenie skomplikowanych procesów obsługowych.

Filar IV – „Innowacyjność – jak zwinnie zarządzać potencjałem wynikającym z multigeneracyjności?”. Jedną z wiodących korzyści ze współpracy różnorodnych zespołów jest umiejętność patrzenia na różne zjawiska szeroko, interdyscyplinarnie, z wielu punktów widzenia. Pozwala to osiągać ponadprzeciętne wskaźniki w ramach kreatywności i innowacyjności. Obszar innowacyjny dostarcza rozwiązań w zakresie kreowania warunków sprzyjających innowacjom, budowania kultury innowacyjnej, umiejętności pracy projektowej w zakresie szukania i pozyskiwania kreatywnych rozwiązań a także zwinnego podejścia, które przejawia się z budowaniem samoorganizujących się zespołów w duchu empowerment.



Limitowana edycja szkoleń otwartych DIVERSITY & INCLUSION

1

Transformacja cyfrowa

Czas trwania szkolenia: 2 x 6 h

CEL SZOLENIA

Transformacja cyfrowa wpisana jest w proces ciągłych zmian, które są nieodłącznym elementem rzeczywistości VUCA. Zmiany te dotyczą także przejścia z rozwiązań analogowych na rzecz cyfrowych w różnych dziedzinach (np. obsługa programów i platform do zdalnej pracy, znajomość aplikacji użytecznych do formalizowania spraw kadrowych, np. zgłaszania urlopów etc.). Na tym tle dostrzec można wiele przejawów dyskryminacji ze względu choćby na wiek, przynależność do określonej generacji, pokolenia.

Odpowiedzią na w/w wyzwanie jest znajomość procesów, trendów, kontekstu psychologicznego. Pozwoli to opracować model przejścia do rzeczywistości cyfrowej z uwzględnieniem potencjału reprezentantów wszystkich pokoleń.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKA

- Dowie się czym jest rzeczywistość VUCA oraz jej filary
- Pozna jaką rolę odgrywają zmiany w procesie cyfryzacji
- Zrozumie szanse i zagrożenia, które wpisane są w postępującą cyfryzację
- Pozna charakterystykę i specyfikę zespołów wielopokoleniowych
- Nauczy się na jakiej podstawie, wg jakich kryteriów przypisać pracowników do określonej generacji i jaki potencjał drzemie w każdym ze zdefiniowanych pokoleń
- Przetrenuje się jak zarządzać potencjałem multigeneracyjnym w odniesieniu do planowania i wdrażania postulatów cyfryzacji w swojej Organizacji

KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI

- Budowanie kultury opartej o różnorodność multigeneracyjną i synergii międzypokoleniową
- Wzbudzenie zaangażowania i inicjatywy w zakresie wdrażania rozwiązań wpierających postulaty cyfryzacji
- Zwiększenie przewagi konkurencyjnej firmy poprzez nowe rozwiązania w zakresie cyfryzacji
- Optymalizacja kosztów, czasu dzięki wdrażanym inicjatywom w zakresie cyfryzacji

ZAKRES TEMATYCZNY

1. VUCA – założenia i oczekiwania w zmiennej rzeczywistości
2. Psychologiczny kontekst zmian – jak strategicznie podejść do otaczających zmian
3. 4 generacje pracowników – kontekst i podłoże multigeneracyjności
4. 4 generacje pracowników i podejście do cyfryzacji
5. Cyfryzacja – kiedy postęp w obszarze digitalizacji przybiera znamiona dyskryminacji?
6. Jakich obszarów życia zawodowego dotyczy postępująca cyfryzacja?
7. Adaptacja cyfrowa

METODYKA SZKOLENIA

Uczestnicy na samym początku zdefiniują potencjalne szanse i zagrożenia, które niesie ze sobą rzeczywistość VUCA, ponadto, poznają założenia VUCA w odniesieniu do czterech filarów w/w rzeczywistości. Kolejnym krokiem jest odniesienie się do kontekstu zmiany; a zatem zmian jakie zachodzą w środowisku pracy, zmian które są pokłosiem postępującej digitalizacji.

Uczestnicy dowiedzą się: jaki kontekst psychologiczny towarzyszy zmianom, jakie emocje zmiany uruchamiają wśród pracowników oraz

jak projektować procesy związane ze zmianą w taki sposób, aby zachować spójność m.in. z postulatami dostępności.

Kolejnym etapem będzie pogłębiona charakterystyka czterech generacji pracowników w oparciu o badania socjologiczne i psychologiczne. Uczestnicy dzięki wsparciu trenera – moderatora zdefiniują zachowania, możliwości, wartości 4. Generacji pracowników i dowiedzą się jak dzięki multigeneracyjnej różnorodności mogą budować zespoły, w pełni wykorzystując potencjał każdej jednostki jak i zespołową synergię. Kolejnym etapem jest precyzyjne określenie tego, czym jest cyfryzacja: jakie korzyści dzięki procesom digitalizacji osiągają Instytucje oraz pracownicy, oraz jak w postępującej automatyzacji odnajdują się rzecznicy czterech pokoleń. Ponadto, Uczestnicy dowiedzą się jak umożliwić adaptację w kierunku cyfryzacji reprezentantom czterech pokoleń, jak w duchu dostępności kierować procesami cyfryzacyjnymi., Uczestnicy otrzymają także toolbox w zakresie adaptacji cyfrowej (modeli i kierunków uczenia się osób dorosłych, zarządzania potencjałem i rozwojem pracowników, wykorzystania mocnych stron reprezentantów 4. Pokoleń).

Praca szkoleniowa oparta jest na podejściu Kolba do zdobywania wiedzy przez dorosłych a większość programu warsztatów przebiega według następującej dynamiki: ćwiczenia otwierające na nowe nawyki (budujące świadomość), mini wykłady o zasadach, technikach, taktykach i narzędziach (wiedza), ćwiczenie nowych technik związanych z tematem szkolenia (umiejętność).

2

Innowacyjność w duchu podejścia Agile

Czas trwania szkolenia: 2 x 6 h

CEL SZOLENIA

Kreatywność i innowacyjność to dwa motory napędzające każdą Organizację. Dzięki innowacyjności można stale udoskonalać wewnątrzorganizacyjne procesy, które bezpośrednio wpływają na budowanie przewagi konkurencyjnej każdej Instytucji. Ostatecznie więc cała przyszłość firmy zależy od zdolności jej Pracowników do twórczej pracy.

Innowacyjność i podejście zwinne w projektowaniu rozwiązań to dziś bardzo popularne hasła. Niestety, choć organizacje często mówią o potrzebie innowacyjności, rzadko jednak wiedzą jak do tego dojść.

Dlaczego tak jest? Większość ludzi biznesu przyjmuje, że innowacyjność i kreatywność są "ważne", ale rzadko uznaje je za "pilne".

Dzieje się tak, ponieważ pierwsze korzyści płynące z działania twórczego mogą nie być odczuwalne przez jeden, dwa, a nawet trzy lata. Nie jest łatwo dopasować to do często stosowanych, krótkoterminowych perspektyw współczesnego biznesu. Co więcej, kreatywność jest postrzegana jako "łatwo jest mówić, ale trudno działać". Jak wobec tego zacząć działać? Odpowiedzi na to pytanie dostarczy warsztat poświęcony rozwijaniu innowacyjności w zmiennej rzeczywistości VUCA, która narzuca konieczność działania nieszablonowego, twórczego, kreatywnego oraz synergicznego wszystkich członków zespołu. Ponadto, dobre praktyki z zakresu agile dostarczą Uczestnikom know-how, tak potrzebnego w planowaniu procesów w duchu „Diversity&Inclusion”.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKA

- Pozna techniki zwiększające kreatywność własną oraz zespołu projektowego
- Zwiększy samodzielność w rozwiązywaniu problemów
- Będzie potrafił przekuć pomysł, ideę w rozwiązanie
- Zwiększy gotowość wprowadzania zmian i innowacji w codziennej pracy
- Będzie inspirować zespół do zmian i do nowych rozwiązań w duchu dostępności

KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI

- Budowanie kultury opartej o innowacyjność i elastyczność w działaniu
- Umiejętność szybkiego projektowania i przeprojektowywania rozwiązań, które zwiększą dostępność Organizacji
- Wzbudzenie zaangażowania i inicjatywy do kreowania nowych rozwiązań
- Zwiększenie przewagi konkurencyjnej firmy poprzez nowe rozwiązania

ZAKRES TEMATYCZNY

1. Innowacyjność – czy łatwo tworzyć innowacyjne rozwiązania?
2. Jak obudzić w zespole ducha innowacyjności?
3. Generator pomysłów w zespole – metody twórczej pracy
4. Prototypowanie wygenerowanych pomysłów
5. Prezentowanie nowych pomysłów i rozwiązań decydom
6. Zwinne podejście w pracy projektowej Agile
7. Projektowanie rozwiązań w duchu dostępności w mojej Organizacji

METODYKA SZKOLENIA

Uczestnicy przejdą przez cały proces kreowania rozwiązania w zespole projektowym. Dowiedzą się jakie warunki należy spełnić, aby wyjść ze schematów myślowych w duchu postulatu „out of the box”. Następnie doświadczą technik i sposobów generowania zespołowego pomysłów, przepracują technikami kreatywności zagadnienia, które dotyczą ich codzienności zawodowej oraz pozwolą stworzyć portfolio pomysłów, które mogą stanowić rozwiązanie zagadnień z codziennej pracy.

Kolejnym etapem będzie prototypowanie, a zatem odpowiedź na

pytanie „w jaki sposób stworzyć prototyp” nie tylko dla produktów, ale pomysłów idei; prototypy pozwalają zwizualizować pomysł, doszukać się także pomysłów jego usprawniania czy doskonalenia. Uczestnicy sprototypizują wygenerowane na wcześniejszym etapie pomysły oraz dowiedzą się jak prezentować rozwiązanie, aby zdobyć zainteresowanie i przychylność decydentów”.

Narzędzi poznane w pierwszej części szkolenia zostaną w następnym etapie powiązane ze zwinnym podejściem w duchu Agile. Uczestnicy na podstawie zdobytej uprzednio wiedzy, przejdą w praktyce przez wszystkie etapy zwinnego projektowania rozwiązań oraz poznają ideę metodologii Desing Thinking, która pozwoli projektować innowacje na gruncie „Diversity&Inclusion” w ramach swojej Organizacji, po powrocie ze szkolenia.

Każdy z rekomendowanych modułów zawiera wyselekcjonowane i proste do adaptacji narzędzia, które w trakcie warsztatów uczestnicy poznają, ćwiczą, a następnie realnie szukają możliwości zaadoptowania ich do własnych stanowisk i środowiska firmy.

Praca oparta jest na podejściu Kolba do zdobywania wiedzy przez dorosłych a większość programu warsztatów przebiega według następującej dynamiki: ćwiczenia otwierające na nowe nawyki (budujące świadomość), mini wykłady o zasadach, technikach, taktykach i narzędziach (wiedza), ćwiczenie nowych technik związanych z tematem szkolenia (umiejętność).



3

Multigeneracyjność i różnorodność

Czas trwania szkolenia: 2 x 6 h

CEL SZOLENIA

Jak osiągać synergę dzięki różnorodnym zespołom? Punktem wyjścia szkolenia jest pogłębiona analiza dotycząca ważnych aspektów związanych z różnorodnością w Organizacji. A zatem: wiek, płeć czy pochodzenie stają się punktem wyjścia do określenia wszelkich parametrów dostępności. W ramach tego filaru poruszone są takie wyzwania jak:

- problem dyskryminacji
- polityka niedopuszczania do przejawów dyskryminacji
- model pracy zdalnej i hybrydowej bez znamion dyskryminacji
- angażowanie i motywowanie reprezentantów 4. Generacji

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKA

- Dowie się czym jest różnorodność i jakie korzyści dzięki różnorodności osiągają Organizacje
- Zrozumie się czym jest dyskryminacja i jakie działania mają znamiona dyskryminacji
- Nauczy się jak zapobiegać dyskryminacji w miejscu pracy.
- Pozna skuteczne sposoby budowania zaangażowania w różnorodnych zespołach
- Przećwiczy w jaki sposób projektować pracę zdalną i hybrydową z wykorzystaniem narzędzi, które zapobiegają dyskryminacji

KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI

- Budowanie kultury organizacyjnej opartej na potęgze różnorodnych zespołów
- Zwiększenie przewagi konkurencyjnej firmy poprzez nowoczesne podejście do tematu dostępności na gruncie różnorodności
- Możliwość kreowania wizerunku Organizacji jako nowoczesnej i otwartej na różnorodność Marki
- Uzyskanie efektu synergii różnorodnych zespołów – optymalizacja pracy, maksymalizacja zysków

ZAKRES TEMATYCZNY

1. Dyskryminacja – czy jest i wg jakich kryteriów ocenia się dyskryminację?
2. Siła w różnorodności dzięki wielopokoleniowym zespołom.
3. Idea różnorodności – jak zdefiniować różnorodność i jakie korzyści przynosi różnorodność?
4. Budowanie zaangażowania w multigeneracyjnych zespołach
5. Model pracy zdalnej w zespole wielopokoleniowym. Kultura pracy zdalnej w multigeneracyjnych zespołach wielopokoleniowych
6. Model pracy hybrydowej. Kultura pracy hybrydowej w multigeneracyjnych zespołach wielopokoleniowych
7. Dostępność na gruncie różnorodności. Potencjalne przestrzenie dyskryminacji na gruncie stosowania i wdrażania narzędzi służbowych

METODYKA SZKOLENIA

Uczestnicy dowiedzą się czym jest dyskryminacja, jak wielu płaszczyzn dotyka, w jaki sposób do dyskryminacji odnosi się prawo pracy oraz jakie są krótko i długoterminowe konsekwencje dyskryminacji na różnych polach.

Uczestnicy dowiedzą się także co Organizacja może zyskać dzięki różnorodności. Różnorodne zespoły charakteryzuje bowiem bardzo szeroki punkt widzenia, wieloaspektowe podejście. Kolejnym etapem jest odpowiedź na pytanie, w jaki sposób kreować kulturę zaangażowania i współodpowiedzialności w różnorodnych zespołach, tak aby dzięki potędze synergii wiedziały na jakich zasadach „mogą więcej”.

W tym kontekście Uczestnicy poznają także zalety pracy zdalnej i hybrydowej w ujęciu różnorodności, dowiedzą się jak nie faworyzować określonych grup, w jaki sposób zapobiegać konfliktom wynikającym z różnorodnego definiowania trybów pracy niestacjonarnej.

Praca warsztatowa oparta jest na podejściu Kolba do zdobywania wiedzy przez dorosłych a większość programu warsztatów przebiega według następującej dynamiki: ćwiczenia otwierające na nowe nawyki (budujące świadomość), mini wykłady o zasadach, technikach, taktykach i narzędziach (wiedza), ćwiczenie nowych technik związanych z tematem szkolenia (umiejętność).



4 E-commerce i obsługa klienta

Czas trwania szkolenia: 2 x 6 h

CEL SZOLENIA

Dzisiaj bardzo wiele produktów, usług znacząco się do siebie upodabnia. Czynnikiem, który może stać się wyróżnikiem Marki na tle konkurencji jest bardzo często podejście do klienta, przyjęty model obsługi. Bardzo dobrze wiedzą o tym Instytucje, które postanowiły wdrożyć postulaty podejścia „Customer Experience”. Zastosowanie rozwiązań w duchu CX, poza satysfakcją klienta, wpływa na sposób postrzegania marki, pozwala zbudować przewagę konkurencyjną a także zyskać lojalnego klienta. Celem rekomendowanego szkolenia jest, po pierwsze, zapoznanie Uczestników ze standardami obsługowymi, które są najbardziej pożądane przez klientów, które to zarazem spełniają wymogi „Diversity&Inclusion”. Po drugie, Uczestnicy dowiedzą się jak wykorzystać dobre i sprawdzone praktyki z zakresu e-commerce. Pozwoli to Uczestnikom zaprojektować i zastosować w swoim miejscu pracy dobre praktyki i rewolucyjne rozwiązania, oraz przenieść standardy sprzedażowe i obsługowe w nowy, digitalny, wymiar. Program szkolenia koncentruje się zarówno na obszarze obsługi i sprzedaży w erze cyfryzacji i pożądanych standardów pracy z klientem jak również na tym, w jaki sposób sprostać postulatowi tzw. dostępności dla każdego typu klienta. Także klienta z wyjątkowymi potrzebami wynikającymi m.in. z wieku, stopnia niepełnosprawności czy ze względu na płeć.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKA

- Dowie się co stoi za transformacją usługową na przestrzeni ostatnich lat
- Pozna dobre praktyki z zakresie pracy z klientem na wszystkich punktach styku klienta z Instytucją (sprzedaż, serwis pozakupowy, obsługa reklamacji etc.) w duchu podejścia *Customer Experience*
- Przetrenuje dobre praktyki w zakresie komunikacji z klientem a także w obszarze savoir - vivre, z naciskiem na dostępność i pracę z klientem o szczególnych potrzebach
- Nauczy się jak zaprojektować procesy obsługowe w swojej Firmie, tak aby wykorzystywać nie tylko kanały analogowe, ale i digitalne
- Dowie się czym jest *e-commerce* i jak wykorzystać dobre praktyki w zakresie *e-commerce* ze szczególnym uwzględnieniem postulatów dostępności

KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI

- Budowanie przewagi konkurencyjnej na bazie dobrych praktyk w zakresie *Customer Experience*
- Lokalizacja klientów poprzez nowoczesny model obsługi
- Budowanie przewagi konkurencyjnej, dzięki wykorzystaniu rozwiązań w duchu dostępności, bez znamion dyskryminacji
- Digitalizacja i automatyzacja procesów obsługowych, dzięki czemu klient zyskuje czas a Organizacja zadowolonego klienta przy optymalizacji kosztów

ZAKRES TEMATYCZNY

1. Obsługa klienta w XXI wieku
2. *Customer Experience* – jak dbać o doświadczenia klientów?
3. Baza technik obsługowych z ducha CX
4. Przejawy dyskryminacji klientów
5. Obsługa klienta w dobie digitalizacji
6. Potęga *social mediów* w procesach obsługowych
7. E-commerce

METODYKA SZKOLENIA

Uczestnicy już na wstępie szkolenia dowiedzą się jak zmieniło się podejście do klienta i sytuacji obsługowych na przestrzeni ostatnich lat. Na tej podstawie opracowany zostanie katalog dobrych praktyk obsługowych z wykorzystaniem rozwiązań z ducha *Customer Experience*. Następnie, Uczestnicy doświadczą zjawiska „dostępności” i jej braków na wszystkich punktach styku klienta z Marką. W tym celu poznają katalog sytuacji, które być może na pierwszy rzut oka wydają się nieszkodliwe, niemniej mogą nosić znamiona dyskryminacji (np. ze względu na wiek, płeć, stan zdrowia etc.). Pozwoli to opracować listę sytuacji, których nie powinny dopuszczać się Instytucje pracujące z klientem, gdyż przeczy to podejściu „Diversity&Inclusion”. W kolejnej części szkolenia Uczestnicy dowiedzą się jak zmieniło się podejście do procesów obsługowych w kontekście digitalizacji i cyfryzacji, oraz

jakie rozwiązanie pozwalają Markom zadbać o np. różne generacje klientów czy też różne kanały komunikacji z klientami. W kolejnej części Uczestnicy poznają sposoby wykorzystania potęgi *social mediów* w zakresie promowania Marki oraz budowania przewagi konkurencyjnej, a także czym jest e-commerce i w jaki sposób wpierać tradycyjne kanały obsługi klienta i sprzedaży poprzez rozwiązania digitalne.

Każdy z rekomendowanych modułów zawiera wyselekcjonowane i proste do adaptacji narzędzia, które w trakcie warsztatów uczestnicy poznają, ćwiczą, a następnie realnie szukają możliwości zaadaptowania ich do własnych stanowisk i środowiska firmy.

Praca oparta jest na podejściu Kolba do zdobywania wiedzy przez dorosłych a większość programu warsztatów przebiega według następującej dynamiki: ćwiczenia otwierające na nowe nawyki (budujące świadomość), mini wykłady o zasadach, technikach, taktykach i narzędziach (wiedza), ćwiczenie nowych technik związanych z tematem szkolenia (umiejętność).

Kadra trenerska CERTES



Emilia Wiśniewska



Paweł Pietras



Izabela Salicka

O nas

CERTES to wiodąca firma szkoleniowo-doradcza, świadcząca usługi w zakresie szkoleń biznesowych (online i stacjonarnych), webinarów, coachingu, projektowania i wdrażania programów rozwojowych, doradztwa biznesowego i doskonalenia procesów HR oraz lider w pozyskiwaniu dofinansowań na rozwój pracowników i organizacji.

Misją Firmy CERTES jest wspieranie różnorodności zarówno w ramach wewnętrznych struktur Organizacji jak i w zakresie dzielenia się dobrymi praktykami, które pozwolą doświadczyć siły i mocy różnorodności naszym Klientom, Kontrahentom i wszystkim współpracującym Podmiotom. CERTES jako sygnatariusz Karty Różnorodności rekomenduje sprawdzone rozwiązania oraz doświadczenie ekspertów w ramach projektu „Diversity & Inclusion”.





CERTES.

Wdrożenia, które mają sens