



Shapping
quality

Oferta ACH Adam Chyb

CUSTOMER EXPERIENCE | OBSŁUGA KLIENTA | TEAM
BUILDING | MYSTERY SHOPPER | JAKOŚĆ ORAZ MOTYWACJA |

Spis treści

O mnie

- BIO
- Liczby

Oferta usług rozwojowych

Szkolenia i warsztaty

- Customer Experience w budowaniu przewagi konkurencyjnej
- Standaryzacja Procesu Obsługi Klienta
- Obsługa Trudnych Klientów – zrozumieć, zarobić i przeżyć!
- Organizacja i Zarządzanie Pracą Biura Obsługi Klienta (BOK) - Efektywność i Profesjonalizm
- Efektywne Rozwiązywanie Problemów – zamień problem w cel
- Team Building - Zwiększanie wydajności zespołu i sposób na konflikty

Wykłady biznesowe

- Trudny klient - łatwa sprawa
- Konflikty nasz niewykorzystany potencjał
- Motywacja vs. samodyscyplina
- Problemy czy wyzwania
- Siła w sposobie myślenia - nasze nastawienie

Audyty i badania

Coaching i mentoring

Konsultacje projektów rozwojowych

Projektowanie i wdrażanie rozwiązań

Kontakt

O mnie

BIO

Trener, Coach, Audytor, Konsultant, Ekspert w dziedzinie jakości, automatyzacji i standaryzacji procesów obsługi klienta oraz budowania Customer Experience.

- Od 30 lat jestem przedsiębiorcą, prowadząc działalność w branżach szkoleniowej, finansowej, eventowej i gastronomicznej. Jestem Prezesem Zarządu Lumina Energy Polska Sp. z o.o.
- Od ponad 20 lat z pasją i zaangażowaniem dzielę się swoją wiedzą i doświadczeniem prowadząc wykłady i inspirujące szkolenia dla biznesu, administracji, jednostek samorządu terytorialnego i innych organizacji.
- Potrafię zbadać, zaprojektować, przeprowadzić, wdrożyć nowe rozwiązania i dobrze o tym opowiedzieć. Umiem przekazać wiedzę i energię potrzebną tym zmianom.
- Prywatnie jestem ojcem trójki dorosłych już dzieci. Interesuje mnie drugi człowiek, pasjonuje mnie sport i przyroda. Wędkuję, strzelam sportowo, chodzę po górach.
- Robię wszystko na 100%, wyciskam esencję życia, każdego dnia do ostatniej kropli.



A blurred background image of a business meeting with several people seated around a table, looking towards a screen or whiteboard.

20+

LAT DOŚWIADCZENIA

A blurred background image of a business meeting with several people seated around a table, looking towards a screen or whiteboard.

500+

DNI SZKOLENIOWYCH

A blurred background image of a business meeting with several people seated around a table, looking towards a screen or whiteboard.

7000+

UCZESTNIKÓW

A blurred background image of a business meeting with several people seated around a table, looking towards a screen or whiteboard.

50+

ZREALIZOWANYCH PROJEKTÓW

Oferta usług rozwojowych



Szkolenia i warsztaty umiejętności

Źródło wiedzy, którą można natychmiast wdrożyć w praktykę. Otrzymasz konkretne narzędzia, które przekształcą Twoje umiejętności w rezultaty, koncentruję się na funkcjonalnych aspektach codziennej pracy.



Audyty i badania

Audyt pomaga odkryć niewykorzystany potencjał firmy. Analiza dostarcza informacji o szansach i obszarach do wzrostu. Pozwala na świeże spojrzenie, które może prowadzić do innowacyjnych pomysłów i rozwiązań.



Coaching i mentoring

Dla mnie coaching to proces, który prowadzi do mierzalnych rezultatów. To spersonalizowana droga do doskonalenia się, interaktywny proces, w którym Twoje cele i wyzwania stawiam w centrum uwagi.



Wykłady biznesowe, wystąpienia na konferencjach

Wykłady biznesowe prowadzone przeze mnie dają wizję nowych perspektyw. To okazja, by spojrzeć na własny biznes z odmiennego punktu widzenia i zainspirować się kreatywnymi rozwiązaniami.



Projektowanie i wdrażanie rozwiązań

Projektowanie zmian to strategia oparta na logicznych krokach i rzetelnej analizie. To właściwa reakcja na wyzwania i potrzeby dzisiejszego biznesu.



Konsultacje projektów rozwojowych

Moja wiedza pomoże Ci zminimalizować ryzyko popełnienia błędów podczas realizacji projektów. Ponadto zdobędziesz perspektywę dla swoich działań, opartą na wieloletnim doświadczeniu.

Customer Experience w budowaniu przewagi konkurencyjnej

Dlaczego to robić?

Czy kiedykolwiek zastanawiałeś się, dlaczego niektóre firmy cieszą się wierną klientelą i silną pozycją na rynku, podczas gdy inne borykają się z utratą klientów i brakiem konkurencyjności? Zrozumienie i dostarczenie doskonałych doświadczeń klienta (Customer Experience) pozwoli Ci się pozytywnie odróżnić. To szkolenie wprowadzi Cię w świat roli Customer Experience w budowaniu wyjątkowych przewag konkurencyjnych.

Dowiesz się jak:

- Kreować lojalność klientów: Zamiana zobowiązań, we wspaniałe doświadczenia klienta przekształcają go w lojalnego zwolennika marki.
- Wzmacniać Wizerunek: Skuteczna obsługa klienta buduje pozytywny wizerunek firmy i przyciąga nowych klientów, ma też wpływ na ograniczenie wydatków na reklamę.
- Generować wzrost Sprzedaży: Zadowoleni klienci częściej dokonują zakupów i polecają markę innym, są też mniej wrażliwi cenowo.
- Monitorować i udoskonalać Customer Experience: Tylko systematyczne monitorowanie i doskonalenie procesu obsługi daje gwarancje bycia przed konkurencją.

Szkolenia i warsztaty

Standaryzacja Procesu Obsługi Klienta

Dlaczego to robić?

Czy zastanawiałeś się kiedyś, dlaczego niektóre firmy cieszą się wyjątkową reputacją w zakresie obsługi klienta, podczas gdy inne borykają się z niezadowolonymi swoimi klientami? Dlaczego w tej samej branży są tak wielkie różnice w efektywności pracy BOK? Odpowiedź często leży w standaryzacji procesu obsługi klienta.

Podczas zajęć odkryjemy, dlaczego standaryzacja jest kluczowym elementem w tworzeniu doskonałego doświadczenia klienta (customer experience). Dowiedziecie się, jak ujednoczyć procesy, narzędzia i podejście w celu zapewnienia spójnej, wyjątkowej i skutecznej obsługi klienta.

Poznasz:

- Korzyści ze standaryzacji: Zrozumiesz dlaczego standaryzacja przekłada się na poprawę efektywności, zwiększenie satysfakcji klientów i budowanie trwałych relacji biznesowych.
- Procesy i dobre praktyki: Dowiesz się, jak identyfikować kluczowe etapy w procesie obsługi klienta i w jaki sposób standaryzować najlepsze dobre praktyki na każdym z nich.
- Narzędzia Technologiczne: Zobaczysz jak wykorzystać nowoczesne narzędzia do automatyzacji i monitorowania procesów, aby osiągnąć jeszcze większą efektywność.
- Sposoby dostosowanie procesu obsługi do organizacji i jej Klientów: Przekażemy Ci strategię, dzięki której standaryzacja nie oznacza utraty personalizacji.

**Szkolenia i
warsztaty**

Obsługa Trudnych Klientów – zrozumieć, zarobić i przeżyć!

Dlaczego to robić?

Czy miałeś kiedyś do czynienia z sytuacją, w której obsługa klienta stała się wyzwaniem? Czy zdarzyło Ci się na widok klienta zniknąć z przestrzeni BOK? A może poniosłeś wysokie koszty związane z nieumiejętną obsługą klienta w sytuacjach trudnych lub konfliktowych?

Obsługa trudnych klientów to część rzeczywistości biznesowej, takie sytuacje na pewno będą się powtarzać. Na szkoleniu zgłębimy, dlaczego warto doskonalić umiejętności obsługi klientów w trudnych sytuacjach. Rozpoznawanie źródeł problemów i nauka skutecznych technik obsługi pomogą Ci w utrzymaniu profesjonalnej i spokojnej postawy.

Dowiesz się:

- Jak zachować pozytywny wizerunek: Profesjonalna obsługa trudnych klientów buduje pozytywny wizerunek firmy, który przyciąga nowych klientów.
- Jak zachować lojalność Klientów: Umiejętność budowania zaufania nawet w trudnych sytuacjach, z całą pewnością przyczynia się do zwiększenia lojalności klientów.
- Jak neutralizować trudne sytuacje: Nie każda trudna sytuacja równa się trudny klient. Nauka skutecznych metod reakcji na niezadowolenie pozwoli Ci nie eskalować sytuacji.
- Jak panować nad emocjami: Rozpoznawanie i zarządzanie emocjami zarówno swoimi, jak i klienta jest możliwe i często może być konieczne dla efektywnej obsługi.

Szkolenia i warsztaty

Organizacja i Zarządzanie Pracą Biura Obsługi Klienta (BOK) - Efektywność i Profesjonalizm

Dlaczego to robić?

Czy kiedykolwiek zastanawiałeś się, jakie działania prowadzą do skuteczności i profesjonalizacji w pracy biura obsługi klienta? Jak wykorzystywać w pełni potencjał pracowników w relacjach z klientami? Jak wdrażać nowe rozwiązania podnoszące efektywność?

Zarządzanie pracą BOK to kluczowy element w budowaniu relacji z klientami i zyskiwaniu ich zaufania. To praktyczne szkolenie pozwoli Ci zrozumieć, jakie strategie i narzędzia mogą usprawnić pracę oraz jak pokonać wyzwania związane z obsługą klienta.

Dowiesz się jak:

- Zwiększyć Efektywność: Zarządzanie zespołem, czasem, zadaniami i priorytetami przekłada się na większą produktywność. Identyfikacja pracowników z celami, zwiększa ich motywację i determinację w działaniu.
- Doskonalić Procesy Obsługi: Lepsza organizacja pozwala na dostarczanie szybszej i bardziej spersonalizowanej usługi. Jednocześnie automatyzacja, standaryzacja działań może być bardzo pomocna w uzyskaniu wyższych wyników.
- Podnieść Retencję Klientów: Profesjonalizacja procesów obsługi sprzyja utrzymaniu klientów i budowaniu lojalności.
- Zoptymalizować Zasoby: Właściwe zarządzanie zasobami pozwala na lepsze wykorzystanie potencjału pracowników i technologii. Pozwala trafniej określać cele, planować i budżetować wydatki.

Szkolenia i warsztaty

Efektywne Rozwiązywanie Problemów – zamień problem w cel

Dlaczego to robić?

Czy zdarza Ci się napotkać na trudności w identyfikacji, analizie i efektywnym rozwiązywaniu problemów? Czy utknąłeś kiedyś w miejscu, nie wiedząc co zrobić i jak się zachować? A może jesteś w sytuacji, która Cię przerasta i nie widzisz możliwości pozytywnego rozwiązania? Rozwiązanie problemów to kluczowy element zarówno w biznesie, jak i życiu codziennym. Problemy nas spotykają i będą spotykać, nie unikniesz ich ani przed nimi nie uciekniesz. Umiejętność radzenia sobie z problemami jest kluczowa dla naszego komfortu pracy i życia w ogóle.

Podczas zajęć odpowiemy Ci na podstawowe pytania dotyczące rozwiązywania problemów, rozwiejemy Twoje wątpliwości dotyczące możliwości oraz konsekwencji podejmowania działań. Poznasz różnice w zastosowaniu metod racjonalnych i kreatywnych. Nauczysz się zamieniać problem w cel który można i warto zrealizować.

Dowiesz się jak:

- Zwiększyć Produktywność: Efektywne zarządzanie problemami skraca czas potrzebny na ich rozwiązanie, co przekłada się na większą produktywność.
- Zoptymalizować Zasoby: Nauka skutecznego analizowania problemów pozwala na lepsze wykorzystanie dostępnych zasobów.
- Wzmacniać Zespół: Umiejętność wspólnego rozwiązywania problemów wzmacnia zespół i buduje efektywną komunikację.
- Osiągnąć Cele Biznesowe: Skuteczne rozwiązywanie problemów ma kluczowe znaczenie dla osiągnięcia celów organizacji.

**Szkolenia i
warsztaty**

Team Building - Zwiększanie wydajności zespołu i sposób na konflikty

Dlaczego to robić?

Czy zdarza Ci się napotkać na trudności w identyfikacji, analizie i efektywnym rozwiązywaniu problemów? Czy utknąłeś kiedyś w miejscu, nie wiedząc co zrobić i jak się zachować? A może jesteś w sytuacji, która Cię przerasta i nie widzisz możliwości pozytywnego rozwiązania? Rozwiązanie problemów to kluczowy element zarówno w biznesie, jak i życiu codziennym. Problemy nas spotykają i będą spotykać, nie unikniesz ich ani przed nimi nie uciekniesz. Umiejętność radzenia sobie z problemami jest kluczowa dla naszego komfortu pracy i życia w ogóle.

Podczas zajęć odpowiemy Ci na podstawowe pytania dotyczące rozwiązywania problemów, rozwiejemy Twoje wątpliwości dotyczące możliwości oraz konsekwencji podejmowania działań. Poznasz różnice w zastosowaniu metod racjonalnych i kreatywnych. Nauczysz się zamieniać problem w cel który można i warto zrealizować.

Dowiesz się jak:

- Zwiększyć Produktywność: Efektywne zarządzanie problemami skraca czas potrzebny na ich rozwiązanie, co przekłada się na większą produktywność.
- Zoptymalizować Zasoby: Nauka skutecznego analizowania problemów pozwala na lepsze wykorzystanie dostępnych zasobów.
- Wzmacniać Zespół: Umiejętność wspólnego rozwiązywania problemów wzmacnia zespół i buduje efektywną komunikację.
- Osiągnąć Cele Biznesowe: Skuteczne rozwiązywanie problemów ma kluczowe znaczenie dla osiągnięcia celów organizacji.

Szkolenia i warsztaty

Trudny klient - łatwa sprawa

Ten wykład uświadomi Ci że nie każda trudna sytuacja w obsłudze musi się wiązać z trudnym klientem i że nawet najbardziej wymagający klienci mogą stać się twoimi ambasadorami.

To nie jest magia – to strategia! Dowiesz się jak:

- samodzielnie nie tworzyć trudnego klienta;
- opanować emocje, pokonać niepokój i frustrację;
- oswoić potwora i zamienić trudnego klienta w partnera biznesowego

Dostaniesz wiedzę i narzędzia aby poradzić sobie z każdą “bestią”.

Konflikty nasz niewykorzystany potencjał

Wykład odpowiada na pytania czy można i warto unikać konfliktów, jak przechodzić od walki do współpracy i czy możliwe jest zarządzanie konfliktem.

Dowiesz się jak:

- rozpoznawać i kategoryzować konflikty
- jak przekształcać konflikt w konstruktywne rozwiązania
- ochronić siebie i innych przed negatywnymi skutkami konfliktów

Otrzymasz niezbędną wiedzę aby strategicznie rozwiązywać sytuacje konfliktowe z korzyścią dla siebie i innych.

Motywacja vs. samodyscyplina

Wykład podejmuje temat wartości motywacji i samodyscypliny w podejmowaniu działań i osiągnięciu celów. Jak wykorzystać obie drzemiące w nas siły i co zrobić kiedy którejś z nich brakuje.

Dowiesz się jak:

- ważna jest motywacja i dlaczego czasem nie wystarcza
- samodyscyplina wpływa na osobistą skuteczność
- ważne jest budowanie codziennych rutyn

Po wykładzie będziesz wiedział jak wyważyć obie siły i wykorzystać je do osiągnięcia wysokich rezultatów.

Problemy czy wyzwania

Wykład w interesujący sposób uświadomi uczestnikom “wagę problemów”. Odpowie na pytania jak podejście do tego tematu wpływa na nasze życie osobiste i pracę.

Dowiesz się jak:

- nasze nastawienie wpływa na rozwiązania
- zamieniać problem na wyzwanie
- zmienić perspektywę aby wygenerować kreatywność

Przekonasz się dlaczego to, co jedni nazywają problemem inni widzą jako okazję do rozwoju i budowania przewagi. Dlaczego rozwiązywanie problemów jest kluczowe dla rozwoju naszego i naszej cywilizacji.

Siła w sposobie myślenia - nasze nastawienie

Wykład dotyczący mocy jaka leży w naszym sposobie myślenia i podejściu do planowanych działań.

Dowiesz się dlaczego nasze nastawienie jest kluczem do efektywności, jak:

- nasz sposób myślenia i postawa wpływa na nasze działania, atmosferę w zespole, motywację do pracy i jej efekty
- wpływają na nas, nasze wewnętrzne przekonania
- zmieniać nastawienie, zgodnie z zasadą wewnętrznej spójności

Po wykładzie będziesz wiedział jak zmieniając swoje nastawienie, pozytywnie wpływać na swoje życie i nastrajać innych. Poznasz jaka olbrzymia siła drzemie w sposobie myślenia.


Inne - projektowane na życzenie klienta

Jeśli Twoja firma dąży do doskonalenia procesów, odkrywania nowych możliwości i podejmowania mądrych decyzji, audyty i badania są kluczowymi narzędziami.

Audyt pomaga odkryć niewykorzystany potencjał firmy. Analiza dostarcza informacji o szansach i obszarach do wzrostu. Pozwala na świeże spojrzenie, które może prowadzić do innowacyjnych pomysłów i rozwiązań.

Badania dostarczają faktów i dowodów, które umożliwiają podejmowanie decyzji na podstawie rzetelnych informacji. W dzisiejszym świecie dane to klucz do podejmowania trafnych decyzji. Właściwa diagnoza dostarcza solidnych danych, na których można budować strategię.

- Badanie mystery shopper (tajemniczy klient)
- Audyt BOK według standardów marki lub katalogu dobrych praktyk
- Audyty dostępności



**Audyty i
badania**

Coaching i mentoring

Jeśli pragniesz osiągnąć sukces, zarówno osobiście, jak i zawodowo, coaching i mentoring to narzędzia, które mogą być dla Ciebie drogowskazem. Pomogą Ci wzmocnić swoje umiejętności, zdefiniować właściwie cele i wykorzystać swój potencjał w każdym obszarze. Moje sesje pomagają w analizie i podejmowaniu ważnych decyzji. To wsparcie oparte na doświadczeniach i faktycznych danych. Dla mnie coaching to matematyka, to proces, który prowadzi do mierzalnych rezultatów. To spersonalizowana droga do doskonalenia się, interaktywny proces, w którym Twoje cele i wyzwania stawiamy w centrum uwagi.

Konsultacje projektów rozwojowych

Aby mieć pewność że projekty przez Ciebie planowane są dobrze przemyślane, zoptymalizowane i będą przynosić wyjątkowe wyniki – warto skorzystać z konsultacji i wiedzy eksperta. Moje doświadczenie i rozbudowana sieć kontaktów może być Twoim atutem np. w nawiązywaniu współpracy i partnerstw, często tak potrzebnych w realizacji założonych planów. Moja wiedza pomoże Ci zminimalizować ryzyko popełnienia błędów podczas realizacji projektów, to oszczędność czasu i zasobów. Ponadto zdobędziesz mądrą perspektywę dla swoich działań, to doskonała okazja do wzbogacenia Twoich planów o ekspertyzę opartą na wieloletnim doświadczeniu.



Projektowanie i wdrażanie rozwiązań


Jeśli Twoja firma dąży do innowacyjności, podnoszenia efektywności i skuteczności działań, wdrażanie nowych pomysłów to klucz do osiągnięcia tych celów. Projektowanie zmian to strategia oparta na logicznych krokach i rzetelnej analizie. To właściwa reakcja na wyzwania i potrzeby dzisiejszego biznesu. Moje projekty skupiają się na tworzeniu innowacyjności, które pozwalają firmie wyprzedzić konkurencję. Każde rozwiązanie jest dostosowane do indywidualnych potrzeb i celów firmy, zapewniając idealne dopasowanie. Otwierają drzwi do nowych możliwości rozwoju i ekspansji, kreując przyszłość firmy a dzięki monitorowaniu postępów, przynoszą mierzalne rezultaty.



Masz pytania?

Skontaktuj się ze mną - to nic nie kosztuje.

TELEFON KONTAKTOWY

 +48 505 398 389

ADRES E-MAIL

 kontakt@adamchyb.pl

