

## Harmonogram

**Nazwa Beneficjenta:** Centrum Edukacji W-M ZDZ w Lidzbarku Warmińskim

**Numer projektu:** POWR.01.02.01-28-0028/19-01

**Tytuł projektu:** Moc młodych 1157

**Nazwa szkolenia zawodowego/kursu:** Nowoczesne koncepcje orientacji na klienta z egzaminem ECDL

**Nr kursu:** 11/002/2021

**Uczestników:** 1 w tym kobiet: 0, mężczyzn: 1

**Termin realizacji:** 25.01.2021-30.01.2021

## 1. Harmonogram

| Data realizacji | Godziny realizacji zajęć od-do | Temat zajęć                                                                               | Wykładowca      | Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu, nr sali) |
|-----------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 25.01.2021      | 15:00-16:30                    | Formatowanie znaków: style, wielkość, kolor, indeksy górne i dolne, krój.                 | Ejsmont Marek   | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 16:30-17:15                    | Formatowanie znaków: style, wielkość, kolor, indeksy górne i dolne, krój.                 | Ejsmont Marek   | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 17:15-18:00                    | Formaty akapitów: wyrównania, odstępy międzywierszowe, wcięcia, marginesy, wypunktowania. | Ejsmont Marek   | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 18:00-19:30                    | Style tekstów, akapity, wyróżnienia, znaki, znaki specjalne.                              | Ejsmont Marek   | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
| 26.01.2021      | 15:00-15:45                    | Kto to jest klient?                                                                       | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 15:45-16:30                    | Jak klient postrzega jakość?                                                              | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 16:30-17:15                    | Psychologia klienta.                                                                      | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 17:15-18:45                    | Klasyczne modele psychologii klienta.                                                     | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
| 27.01.2021      | 15:00-15:45                    | Kognitywne modele zachowania się klienta.                                                 | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 15:45-16:30                    | Holistyczne modele zachowania się konsumenta.                                             | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 16:30-17:15                    | Istota potrzeb konsumpcyjnych.                                                            | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 17:15-18:00                    | Źródła, cechy i kryteria klasyfikacji potrzeb.                                            | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 18:00-18:45                    | Potrzeby konsumpcyjne podstawą zachowań konsumpcyjnych.                                   | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
| 28.01.2021      | 14:00-15:30                    | Jak badać preferencje klientów?                                                           | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 15:30-16:15                    | Proces kształtowania relacji jakości, satysfakcji i lojalności klienta.                   | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 16:15-17:00                    | Jakość jako miernik postrzegania wartości produktu przez klienta.                         | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 17:00-17:45                    | Satysfakcja klienta – pojęcie i istota.                                                   | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
| 29.01.2021      | 13:30-14:15                    | Znaczenie lojalności klientów.                                                            | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 14:15-15:00                    | Związek przyczynowo-skutkowy satysfakcji i lojalności klienta.                            | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 15:00-15:45                    | Wybrane koncepcje orientacji na klienta - studia przypadków.                              | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 15:45-16:30                    | Buowanie piramidy potrzeb, mapa jakości produktów. Ćwiczenia ego klienta.                 | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |
|                 | 16:30-17:15                    | Ćwiczenia praktyczne- analiza przykładów.                                                 | Górecka Jolanta | zdalnie (zdalnie)                                                                  |

|            |             |                                                                                                                                                                                                                              |               |                   |
|------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|
| 29.01.2021 | 17:15-18:00 | Konspekt dokumentu - spis treści. Formatowanie nagłówków. Widok konspektu, wybór poziomów nagłówków prezentowanych na widoku konspektu. Tworzenie spisu treści.                                                              | Ejsmont Marek | zdalnie (zdalnie) |
|            | 18:00-19:30 | Podział dokumentów na sekcje. Nagłówki i ich funkcje.                                                                                                                                                                        | Ejsmont Marek | zdalnie (zdalnie) |
| 30.01.2021 | 09:00-09:45 | Umieszczanie w dokumencie zdjęć pobranych z Internetu.                                                                                                                                                                       | Ejsmont Marek | zdalnie (zdalnie) |
|            | 09:45-11:15 | Narzędzia obróbki grafiki: przycinanie, kontrast, jasność, skalowanie.                                                                                                                                                       | Ejsmont Marek | zdalnie (zdalnie) |
|            | 11:15-12:00 | Tworzenie rysunków. Autokształty i ich zastosowania. Atrybuty obiektów graficznych - kolory linii i wypełnień. Dodawanie efektów – cieniowanie.                                                                              | Ejsmont Marek | zdalnie (zdalnie) |
|            | 12:00-12:15 | PRZERWA                                                                                                                                                                                                                      |               |                   |
|            | 12:15-13:00 | Rysowanie i formatowanie tabel. Formatowanie komórek z tekstem. Łączenie i dzielenie komórek. Linie obrysów komórek. Wypełnianie komórek kolorem tła.                                                                        | Ejsmont Marek | zdalnie (zdalnie) |
|            | 13:00-14:30 | Korespondencja seryjna. Wyjaśnienie idei korespondencji seryjnej. Przygotowanie tabeli z danymi dla korespondencji seryjnej. Przygotowanie dokumentu dla korespondencji seryjnej. Próbnny wydruk kilku dokumentów seryjnych. | Ejsmont Marek | zdalnie (zdalnie) |



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny

