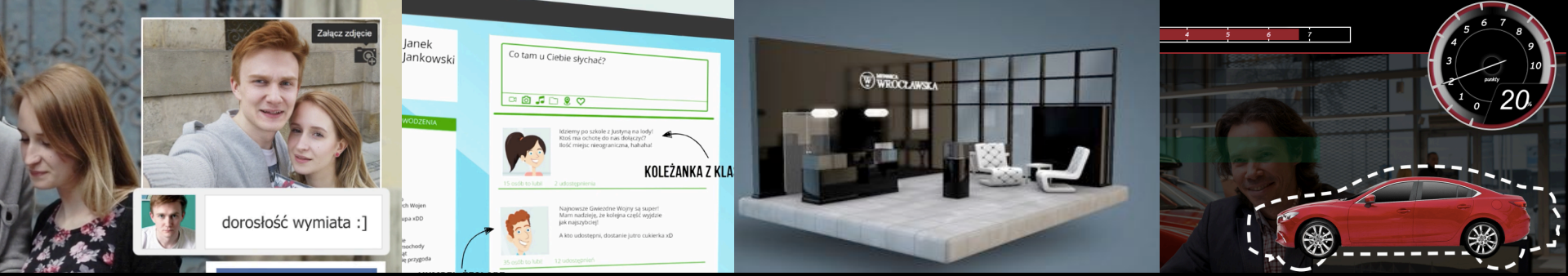
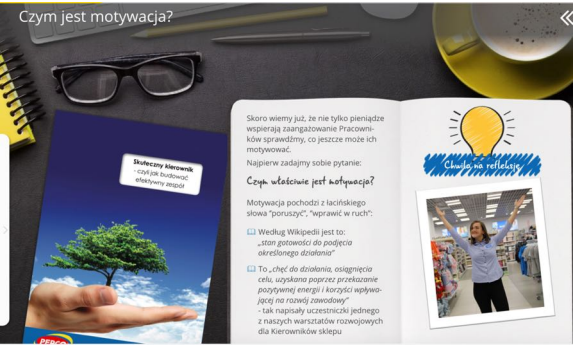


Dzień dobry, tu **in**Quest



W dotychczasowej współpracy z firmą PEPCO przygotowaliśmy **3 szkolenia e-learningowe w 7 wersjach językowych**.

Tematy szkoleń**:**

- ✓ **Trudne sytuacje z klientem**
- ✓ **Nowy Pracownik w zespole**
- ✓ **Motywacja, jako czynnik zapobiegający rotacji**

W szkoleniach wykorzystaliśmy takie rozwiązania jak:

- ✓ **filmy interaktywne** – uczestnik wybiera, jak potoczy się akcja;
- ✓ **animacje instruktażowe**, podsumowujące i obrazujące zdobytą wiedzę;
- ✓ **symulacje decyzyjne i gry interaktywne;**

Każdy temat wykonaliśmy w odmiennej stylistyce graficznej, dedykowanej danej grupie docelowej.

Lokalizacja szkoleń obejmowała:

- ✓ Tłumaczenie treści szkoleń.
- ✓ Wprowadzenie wszelkich niezbędnych zmian w układzie ekranów, podyktowanych różnicami w długości tekstów.
- ✓ Nagrania lektorskie przez native speakera.

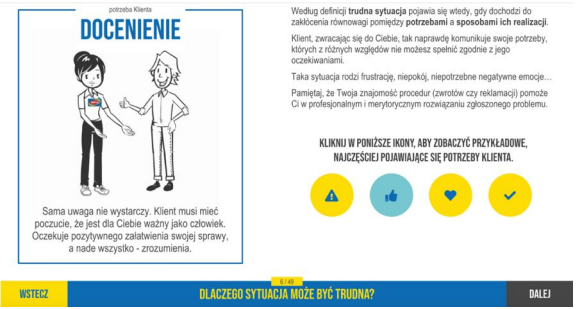
Szkolenia przygotowaliśmy dla języków: chorwackiego, litewskiego, czeskiego, słowackiego, rumuńskiego oraz węgierskiego.

inQuest

Szkolenie **Motywacja jako czynnik zapobiegający rotacji** skierowane było do kierowników i ich zastępców, pracujących z zespołem bezpośrednio na terenie sklepów PEPCO.

- ✓ Szkolenie przygotowaliśmy **w stylistyce biurka** – poszczególne elementy jak dokumenty, notatniki, zdjęcia są ułożone na biurku.
- ✓ Zastosowaliśmy **ćwiczenia wykraczające poza samo szkolenie** – tzw. chwile na refleksje, zachęcające do zastosowania właśnie poznanej wiedzy w praktyce.
- ✓ **Wykorzystaliśmy fabułę** – lektorem jest jedna z doświadczonych kierowniczek, mentorka opowiadająca o różnych aspektach tematu przez pryzmat swoich własnych doświadczeń.
- ✓ Wykorzystaliśmy realne dokumenty, używane w PEPCO.
- ✓ Szkolenie zawiera **dwie dodatkowe animacje** – wprowadzającą i podsumowującą.
- ✓ **Dokonaliśmy lokalizacji dla 6 języków**: węgierskiego, rumuńskiego, chorwackiego, słowackiego, czeskiego, litewskiego (tłumaczenie wszystkich tekstów, interface'u i lektora).

inQuest



Szkolenie **Trudne sytuacje z klientem** skierowane było do osób mających bezpośredni kontakt z klientem w sklepach PEPCO.

- ✓ Szkolenie przygotowaliśmy w minimalistycznej, przejrzystej stylistyce nawiązującej do kolorów PEPCO. Poszczególne aspekty podkreślone ręcznymi rysunkami płynnie przechodzącymi w animacje.
- ✓ Dodatkowo w szkoleniu pojawiły się profesjonalnie nagrane filmy aktorskie (stylizowane na filmy nieme), w których przedstawione są trudne sytuacje z klientem. W pewnym momencie **uczestnik musi podjąć decyzję** – jak zachowa się kasjerka? W zależności od jego wyboru, pokazane zostaje odpowiednie zakończenie.
- ✓ **Zaprojektowaliśmy symulację decyzyjną**. W zależności od wyborów uczestnika, rósł lub malał poziom zadowolenia klienta.
- ✓ **Dokonaliśmy lokalizacji dla 5 języków**: węgierskiego, rumuńskiego, chorwackiego, słowackiego, czeskiego (tłumaczenie wszystkich tekstów, interface'u i lektora).

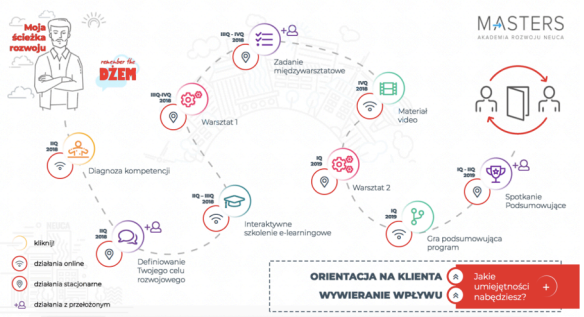
inQuest

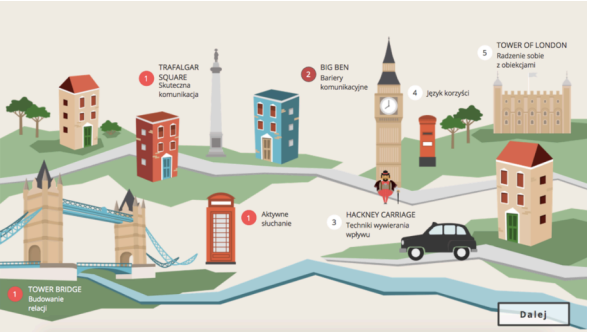
Szkolenie **Nowy pracownik w zespole** skierowane było do pracowników sklepów PEPCO.

- ✓ **Szkolenie odwołuje się do doświadczeń** uczestników – ich odczuć, emocji, tego co im pomagało, a co przeszkadzało, gdy sami byli nowymi pracownikami.
- ✓ Stylistyka szkolenia nawiązuje do albumu, książki zawierającej rysunki ilustrujące opisywane sytuacje. **Ilustracje przygotowaliśmy na podstawie dedykowanych zdjęć**, zrobionych bezpośrednio w sklepach PEPCO.
- ✓ W szkoleniu wykorzystaliśmy **szereg ćwiczeń i interakcji opartych na realnych sytuacjach** pojawiających się przy pojawieniu się nowego pracownika.
- ✓ **Dokonaliśmy lokalizacji dla 6 języków**: węgierskiego, rumuńskiego, chorwackiego, słowackiego, czeskiego, litewskiego (tłumaczenie wszystkich tekstów, interface'u i lektora).

inQuest

NEUCA





Celem cyklicznego programu rozwoju **dla specjalistów Grupy Kapitałowej NEUCA** jest podniesienie kompetencji wpływających na **efektywność współpracy między różnymi funkcjami w strukturze**.

W sześciu ścieżkach merytorycznych uczestnicy z pionu sprzedaży, łańcucha dostaw oraz funkcji wsparcia, wspólnie biorą udział w szeregu działań, które dla nich przygotowaliśmy:

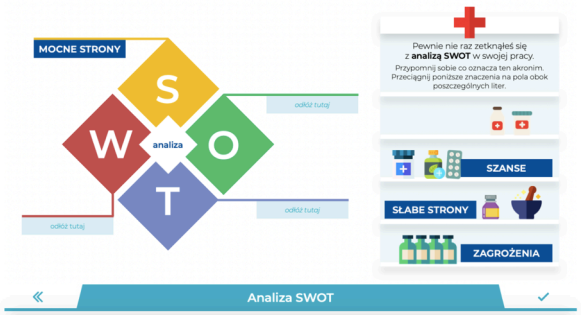
- ✓ **diagnoza kompetencji zakończona indywidualnym raportem,** realizowana poprzez udział w **interaktywnym badaniu SCORM,**
- ✓ **interaktywne szkolenie e-learningowe** mające na celu uwspólnienie wiedzy uczestników przed rozpoczęciem warsztatów praktycznych,
- ✓ **około 100 dni praktycznych warsztatów stacjonarnych w każdej edycji,**
- ✓ **zadania międzywarsztatowe** wspierające wdrożenie wiedzy w praktyce,
- ✓ **mini-gry online** sprawdzające wzrost wiedzy w trakcie trwania programu,
- ✓ **gra decyzyjna video,** która poprzez przerysowanie postaw i zachowań, uświadamia wpływ kompetencji na komfort pracy,
- ✓ **gry online – symulacje SCORM** podsumowujące program.

Obecnie realizujemy 3. edycję programu.

Dotychczas w programie wzięło udział ponad tysiąc osób.

inQuest

NEUCA



Na potrzebę rozwoju kompetencji koordynatorów sprzedaży i reprezentantów handlowych Grupy NEUCA **wsparliśmy program blended learning, łącząc siły z dostawcą szkoleń stacjonarnych** rekomendowanym przez naszego Klienta.

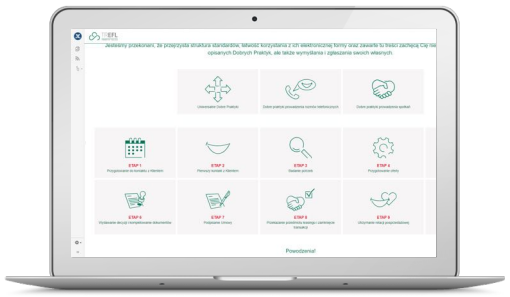
W ramach programu stworzyliśmy szereg materiałów online:

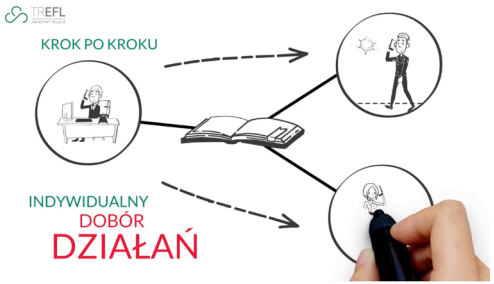
- ✓ **interaktywne infografiki** programów,
- ✓ zestaw **17 interaktywnych szkoleń e-learningowych,** które angażując w interakcje i ćwiczenia przekazywały wiedzę branżową, informacje dot. analizy danych i wskaźników czy aspekty prawne, jak również rozwijały kompetencje biznesowe (analizy przedsiębiorstwa, zarządzania zmianą czy ryzykiem).

Szkolenia i materiały e-learningowe wspierały działania, które były prowadzone w formie szkoleń stacjonarnych.

inQuest

EFL
GRUPA CRÉDIT AGRICOLE





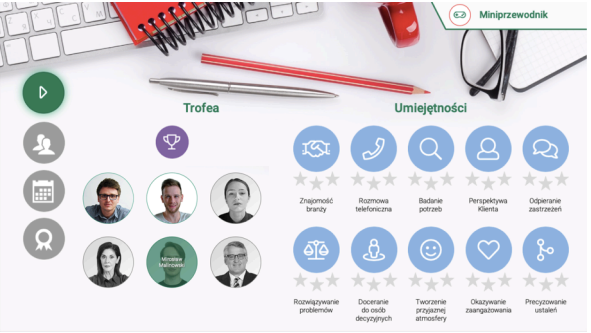
Celem **rocznego projektu** realizowanego dla Europejskiego Funduszu Leasingowego było **wypracowanie, wdrożenie i zapewnienie wysokiego standardu działań sprzedażowych** w rozproszonej strukturze oddziałów.

W ramach projektu **opracowaliśmy i zrealizowaliśmy**:

- ✓ **warsztaty robocze** z przedstawicielami wszystkich kanałów sprzedaży, w celu zdefiniowania standardów - **analiza zastanego stanu procesu** sprzedażowego**,**
- ✓ **standardy sprzedaży dla 2 głównych kanałów** (opis procesu i standardu, opis etapów, szablony dokumentów, wskaźniki efektywności),
- ✓ **elektroniczną bazy wiedzy - kanon sprzedaży** dla handlowców, opracowany na bazie powstałych standardów,
- ✓ **animację promująca** nowy kanon sprzedaży,
- ✓ **gry typu escape room** w 30 oddziałach firmy w całej Polsce (**ok. 300 uczestników**), w wyniku których handlowcy dowiedzieli się o powstaniu nowego kanonu sprzedaży,
- ✓ **serię filmów promujących dobre praktyki sprzedaży**, prezentujących historie handlowców, udostępnianych sukcesywnie w elektronicznym kanonie sprzedaży,
- ✓ **cotygodniowy newslettera dla handlowców** z atrakcyjnymi treściami dedykowanymi nowym standardom, **infografiki** z wynikami badań CSI, **podcast** z Prezesem Zarządu, **animacja** o roli doradcy w kontekście budowania wizerunku, krótkie aktywności dla handlowców (**ankiety, mini-gry**),
- ✓ **zaawansowaną symulację w formie gry SCORM**, połączonej z **fabułą video** i **podsumowaniem merytorycznym mentora**.

inQuest

EFL
GRUPA CRÉDIT AGRICOLE



W procesie wdrażania nowego standardu działań sprzedażowych w Europejskim Funduszu Leasingowym, stworzyliśmy **rozbudowaną symulację biznesową, opartą na mechanizmie grywalizacji**. Uczestnik pozyskiwał Klientów oraz kolejne trofea związane z umiejętnością zastosowania standardów ich obsługi.

Uczestnik gry wciela się w rolę Doradcy Klienta i bierze udział w pięciu dniach pracy na tym stanowisku, czyli realizacji działań sprzedażowych.

W grze wykorzystaliśmy pełen przekrój dostępnych form:

- ✓ **rozmowy telefoniczne**, w których nie było możliwości ponownego odsłuchiwania wypowiedzi Klienta, co wzmacniało realistyczny odbiór i wymagało dużej uważności;
- ✓ **video decyzyjne**, w którym uczestnik decydował o dalszym powodzeniu lub niepowodzeniu działań, wpływając na przebieg spotkania z Klientem. Po każdej podjętej decyzji uczestnik otrzymywał informację zwrotną o jej konsekwencjach;
- ✓ **symulacja dialogu** z Klientem, podkreślona sesją zdjęciową w firmie Klienta;
- ✓ **quizy i testy**; **seria mini szkoleń video z ekspertem;**

Dzięki ilości zastosowanych form zadań obszerna gra nie straciła na atrakcyjności, a uczestnicy chętnie angażowali się w jej kolejne części.

Warstwa graficzna powstała na bazie **połączenia elementów graficzny komunikacji wizualnej EFL oraz wykonanej przez nas dedykowanej sesji zdjęciowej i video** dla każdej sceny.

inQuest

Celem współpracy z firmą Wago Elwag było **zaprojektowanie i przeprowadzenie gry** dla handlowców, **integrującej ich wokół wspólnego celu** i obrazującej **proces pozyskiwania projektów w organizacji.**

W oparciu o warsztaty przeprowadzone z właścicielami firmy oraz przedstawicielami wybranych obszarów**, stworzyliśmy dedykowaną grę planszową „Moments of Success”**, którą nasi Konsultanci przeprowadzili **dla 9 zespołów,** jako pierwszy krok programu rozwojowego.

Wynikiem przeprowadzonej gry jest:

- ✓ **integracja współpracujących działów,**
- ✓ **większa świadomość przebiegu procesu pozyskiwania klienta w organizacji** (tj. analiza potencjału sprzedaży, badanie potrzeb, przygotowywanie ofert, budowanie zespołów projektowych, komunikacja wewnętrzna),
- ✓ **większa świadomość potrzeby współpracy zespołowej,** również w odniesieniu do realizacji wyników indywidualnych,
- ✓ **wypracowane zestawy dobrych praktyk** w kluczowych obszarach procesu pozyskiwania kontraktów.

inQuest

Celem projektu realizowanego dla **Mazda Motor Logistic Europe** było **wdrożenie standardów obsługi klienta** dla Doradców Serwisowych Mazda za pomocą symulacji biznesowej w nowoczesnej formie online.

Gra online powstała z **połączenia standardu SCORM**, **dedykowanej sesji zdjęciowej** w salonie Mazda oraz **filmów video z ekspertem** omawiającym kolejne etapy procesu obsługi.

W ramach kompleksowej współpracy **wdrożyliśmy również platformę LMS** dedykowaną standardom obsługi.

inQuest

Idea Leasing

We współpracy z **Idea Getin Leasing** kluczowym celem jest stworzenie atrakcyjnej oferty szkoleń online, ogólnodostępnych dla pracowników firmy.

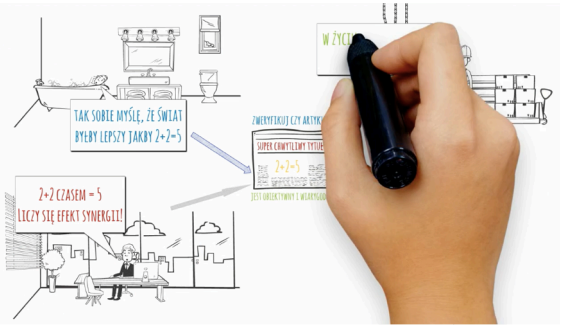
W ramach projektu **opracowaliśmy i dostarczyliśmy**:

- ✓ **szkolenie screencast „Jak efektywnie pracować w Excel”,**
- ✓ **grę online w formacie SCORM „Wiedza o Idea Leasing”**, która pełniła rolę konkursu wiedzy o firmie, obecnie uzupełnia materiał onboardingowy,
- ✓ **szkolenie SCORM „Ochrona Danych Osobowych w Idea Leasing”**, które wykorzystywane jest w procesie onboardingowym,
- ✓ **animację** promującą najlepsze praktyki w Ochronie Danych Osobowych,
- ✓ **animację** zawierającą najważniejsze zasady dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy.

Podczas **warsztatów stacjonarnych** rozwinęliśmy również umiejętności zespołu szkoleniowego w zakresie **wykorzystania oprogramowania Articulate Storyline** do samodzielnego tworzenia wewnętrznych materiałów e-learningowych.

inQuest

cyfrowo bezpieczni.pl
BEZPIECZNA SZKOŁA CYFROWA



Na potrzeby projektu „**Cyfrowobezpieczni.pl – Bezpieczna Szkoła Cyfrowa**”, realizowanego przez Stowarzyszenie Miasta w Internecie **opracowaliśmy i zrealizowaliśmy**:

- ✓ **11 filmów animowanych** oraz **12 filmów video** o zasadach bezpiecznego korzystania z Internetu dla uczniów szkół podstawowych, gimnazjum oraz szkół ponadgimnazjalnych,
- ✓ **2 paradokumentalne filmy video** o zagrożeniach wirtualnego świata dla uczniów i rodziców,
- ✓ **2 kursy e-learningowe** dla nauczycieli w interaktywnym formacie **SCORM,**
- ✓ **graficzne opracowanie scenariuszy** przeprowadzenia lekcji z dziećmi,
- ✓ **ponad 40 pilotażowych lekcji stacjonarnych** dla uczniów szkół w woj. małopolskim,
- ✓ **scenariusz oraz prezentację do prowadzenia wywiadówek** z rodzicami,
- ✓ **ponad 40 pilotażowych spotkań z rodzicami** uczniów szkół w woj. małopolskim.

inQuest

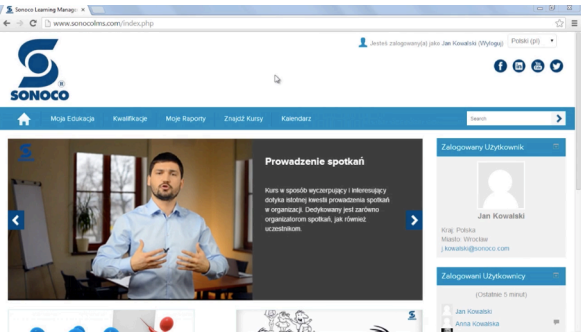
MENNICA WROCŁAWSKA
GRUPA GOLDENMARK

Celem projektu realizowanego dla Mennicy Wrocławskiej (obecnie Goldenmark) było **zwiększenie sprzedaży** poprzez wypracowanie, wdrożenie i zapewnienie wysokiej jakości działań sprzedażowych w rozproszonej strukturze salonów w całej Polsce.

W ramach projektu **opracowane i zrealizowane** zostały:

- ✓ **najlepsze praktyki** pracy sprzedawców,
- ✓ cykliczne **szkolenia stacjonarne** dla Menedżerów Oddziałów oraz Doradców Klienta,
- ✓ cykliczne **szkolenia e-learningowe** w formie symulacji poszczególnych etapów procesu sprzedażowego,
- ✓ **animacja promująca** proces szkoleniowy,
- ✓ seria **filmów promocyjnych** dedykowanych zarówno Klientom jak i odbiorcom,
- ✓ **gra online** podsumowująca proces wdrożenia,
- ✓ wdrożenie **platformy e-learningowej**,
- ✓ **moderowanie** przestrzeni na platformie e-learningowej związanej z wdrażanym nowym procesem sprzedaży (kilkaset wpisów).

inQuest



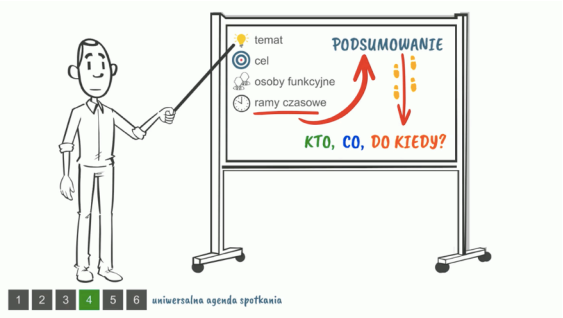
Celem projektu realizowanego Sonoco Poland Packaging było **wdrożenie procesu rozwoju kompetencji za pomocą narzędzi online**.

W ramach projektu **opracowaliśmy i zrealizowaliśmy**:

- ✓ **11 animacji w 7 językach**, które są częścią procesu onboardingowego w oddziałach firmy **na całym świecie**,
- ✓ instrukcje obsługi platformy LMS w formie **filmów typu screencast,**
- ✓ **standardy zarządzania projektami** w firmie,
- ✓ **fabularne szkolenie e-learningowe w formacie SCORM**, dotyczące zarządzania projektami, przygotowane zgodnie z wypracowanymi standardami,
- ✓ **szkolenie video „Jak prowadzić spotkania kreatywne i robocze”**,
- ✓ **szkolenie e-learningowe w formacie SCORM**, dotyczące oceny pracowników i prowadzenia rozmów oceniających zgodnie ze standardem Performance Management w Sonoco.

inQuest

NEUCA



Celem projektu „**Wdrożenie standardu zarządzania spotkaniami**”, realizowanego dla firmy **NEUCA**, było podniesienie efektywności spotkań poprzez **wypracowanie i wdrożenie standardu prowadzenia spotkań wewnętrznych w organizacji**.

W ramach projektu **opracowaliśmy i zrealizowaliśmy**:

- ✓ **badanie jakości i efektywności spotkań prowadzonych w organizacji,** do których zaprosiliśmy ponad 280 osób,
- ✓ **szkolenie video „Jak prowadzić spotkania kreatywne i robocze”**, które docelowo zostało udostępnione wszystkim pracownikom na wewnętrznej platformie e-learningowej,
- ✓ **warsztaty dla kadry zarządzającej**, dotyczące wypracowania dobrych praktyk prowadzenia spotkań i sposobu wdrożenia ich w organizacji,
- ✓ **standardy efektywnych spotkań** w 6-ciu obszarach tematycznych, w oparciu m.in. o wyniki warsztatu z kadrą zarządzającą,
- ✓ **instrukcję prowadzenia spotkań w organizacji** w formie podręcznika,
- ✓ **animację promującą dobre praktyki prowadzenia spotkań.**

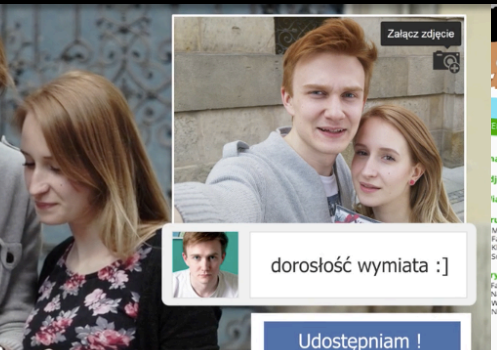
inQuest

CBRE

Celem projektu realizowanego dla CBRE Poland było **wdrożenie nowej filozofii sprzedaży Linii Biznesowej Advisory & Transaction Services**.

W ramach projektu **opracowaliśmy i zrealizowaliśmy:**

- ✓ **animację promującą** linię biznesową A&TS,
- ✓ do polskiego kontekstu kulturowego **przełożyliśmy praktyki sprzedażowe, które współtworzyliśmy w europejskiej centrali** w Londynie,
- ✓ **1-dniowy warsztat świadomościowy dla grupy 120 osób**, prowadzony przez 5 trenerów inQuest,
- ✓ **8 2-dniowych warsztatów** (w trakcie) dla Doradców Klientów z technik sprzedaży zgodnych z nową linią biznesową.

inQuest

Chętnie porozmawiamy o efektach,
które chcecie osiągnąć.
in Quest