

**Termin konferencji:**  
12-13 czerwca 2019 r.

**Miejsce:**  
**Airport Hotel Okęcie**  
ul. Komitetu Obrony  
Robotników 24, Warszawa

## Global Business Intelligence Partners



# ANGAŻOWANIE I BUDOWANIE LOJALNOŚCI PRACOWNIKÓW W SEKTORZE USŁUG – CO ROBIMY, A CO DZIAŁA

### Patroni medialni:



### Zagadnienia omawiane podczas konferencji:

- ✓ Imponujące pierwsze wrażenie – zaangażowanie budowane przed pierwszym dniem pracy
- ✓ Strategie, narzędzia i najlepsze działania podnoszące zaangażowanie i lojalność pracowników
- ✓ Częsty feedback i coaching buduje pracę zespołową
- ✓ Empatyczny lider – podstawa sukcesu
- ✓ Jak budować tożsamość zespołów zdalnych (warsztat)
- ✓ Utrzymanie zaangażowania pracowników poprzez właściwe zarządzanie emocjami swoimi i zespołu (warsztat)
- ✓ Zarządzanie talentami i gwiazdy w zespole (warsztat)
- ✓ Właściwe zarządzanie konfliktami (warsztat)
- ✓ Angażowanie wielopokoleniowych zespołów
- ✓ Digitalizacja w usługach pod kątem angażowania i budowania lojalności
- ✓ Co zrobić, gdy menedżerowi brakuje kompetencji liderkich
- ✓ Przyszłość – angażowanie czy employee experience?
- ✓ Budowanie zaangażowania i lojalności pracowników – program „Moc motywacji” w firmie DPD
- ✓ Zarządzanie forsujące czy angażujące?

### W konferencji wezmą udział:

- ✓ Dyrektorzy, Kierownicy i Specjaliści z Działów HR
- ✓ Wszystkie osoby zarządzające pracownikami, które chcą świadomie i odpowiedzialnie angażować i budować lojalność swoich pracowników

### Wiedzą podzielią się m.in.:



**Ewelina Gubernator**  
HR Business Partner  
DPD Polska



**Sławomir Kluszczyński**  
Chief Operating  
Officer  
LOTTE Wedel



**Katarzyna Kosel**  
Członek Zarządu,  
Dyrektor Personalny  
Makro Cash & Carry  
Polska



**Małgorzata Minakowska**  
Starysz Kierownik  
Wydziału Szkoleń  
i Rozwoju  
TUIR Warta



**Maciej Piórko**  
Dyrektor HR Partner  
Biznesowy, Członek  
Zarządu ds. Zasobów  
Ludzkich  
Orange Polska



**Konrad Pluciński**  
Konsultant Lean  
Management  
Grupa IMPEL



**Anna Safaryn**  
Kierownik ds.  
Rekrutacji i Rozwoju  
DPD Polska



**Monika Skoryk**  
Trener, Coach  
GBI Partners



**Krzysztof Szewczyk**  
Menedżer Serwisu HR,  
Poland, Europe  
GSK Services



**Barbara Wójcicka-Zalewska**  
Trener Wewnętrzny;  
Departament  
Zarządzania Kadrami  
TUIR Warta



**Szymon Zieliński**  
Vice Dyrektor  
w zespole  
People&Change  
PwC



**Marzena Ziębicka-Leśniak**  
Trener Biznesu  
GBI Partners



**Mateusz Zych**  
Menedżer  
w zespole  
People&Change  
PwC

### GBI Partners Sp. z o.o.

ul. Bukowińska 22A/95  
02-703 Warszawa

Telefon: +48 (22) 458 66 10  
Faks: +48 (22) 458 66 11  
E-mail: info@gbip.com.pl

## ANGAŻOWANIE I BUDOWANIE LOJALNOŚCI PRACOWNIKÓW W SEKTORZE USŁUG – CO ROBIMY, A CO DZIAŁA

**Dzień pierwszy konferencji: Środa, 12 czerwca 2019 r.**

**Przewodnicząca pierwszego dnia konferencji: Katarzyna Kosel, Członek Zarządu, Dyrektor Personalny, Makro Cash & Carry Polska**

9.15 Otwarcie konferencji

**9.30 – 10.30**

**Imponujące pierwsze wrażenie – zaangażowanie budowane przed pierwszym dniem pracy**

- Informacje szyte na miarę – wprowadzenie do firmy, które zmniejsza stres
- Usystematyzowanie i ułatwienie procesu wdrożenia nowego pracownika dla osób zaangażowanych (manager, HR, osoby szkolące)
- Motywacja i zaangażowanie obecne od pierwszego dnia w pracy
- Rola bezpośredniego przełożonego oraz opiekuna
- Efekty onboardingu

**Ekspert: Maciej Piórko, Dyrektor HR Partner Biznesowy, Członek Zarządu ds. Zasobów Ludzkich, Orange Polska**

10.30 – 10.50 Czas na wymianę poglądów przy kawie

**10.50 – 11.50**

**Strategie, narzędzia i najlepsze działania podnoszące zaangażowanie i lojalność pracowników**

- Dlaczego jestem w tej bajce? Strategia i misja – efekt motyla
- Wartości organizacji oczami pracowników
- Dopasowanie ludzi do ról, szczególnie kierowniczych
- Ryba psuje się od głowy – rola liderów w bu-

downaniu lojalności i zaangażowania ludzi

- Potrzeby Jednostki a praca zespołowa – dylematy międzypokoleniowe
- Dopasowanie narzędzi kształtujących zaangażowanie do etapu rozwoju firmy
- Pomiar zaangażowania – wnioski i plany korygujące
- Zostań z Nami – profilaktyka lepsza niż leczenie

**Ekspert: Katarzyna Kosel, Członek Zarządu, Dyrektor Personalny, Makro Cash & Carry Polska**

**11.50 – 12.50**

**Częsty feedback i coaching buduje pracę zespołową**

- Feedback – narzędzie codziennej pracy menedżera
  - Skąd czerpać wiedzę na temat aktualnej sytuacji w zespole
  - Uwalniamy innowacje, rozwiązujemy problemy, wzmacniamy organizację
  - Najlepsze praktyki – co się sprawdza u nas
- Ekspertki: Małgorzata Minakowska, Starszy Kierownik Wydziału Szkoleń i Rozwoju oraz Barbara Wójcicka-Zalewska, Trener Wewnętrzny; Departament Zarządzania Kadrami, TUiR Warta**

12.50 – 13.50 Wspólny obiad i czas na wymianę doświadczeń i inspiracji

**13.50 – 14.50**

**Empatyczny lider – podstawa sukcesu**

- Tego się nie da nauczyć? – jesteś liderem, który potrafi budować dobry zespół
- Kompetencje „nowego przywódcy”
- Pomagamy menedżerom w ustalaniu

oczekiwań, tworzeniu kierunku i zapewnianiu odpowiedzialności

- Czy Szef ma czas dla swojego zespołu, czy normy są tak wyśrubowane, że nie ma czasu nawet na pytanie: „Co u Ciebie?”
- Czy możliwy jest balans między wskaźnikami a zarządzaniem zespołem?

**Ekspert: Krzysztof Szewczyk, Menedżer Serwisu HR, Poland, Europe, GSK Services**

14.50 – 15.10 Czas na wymianę poglądów przy kawie

**15.10 – 17.10**

**Warsztaty**

**1. Jak budować tożsamość zespołów zdalnych**

**Ekspert: Krzysztof Szewczyk, Menedżer Serwisu HR, Poland, Europe, GSK Services**

**2. Utrzymanie zaangażowania pracowników poprzez właściwe zarządzanie emocjami swoimi i zespołu**

**Ekspert: Marzena Ziębicka-Leśnik, Trener Biznesu, GBI Partners**

**3. Zarządzanie talentami i gwiazdy w zespole**

**Ekspert: Katarzyna Kosel, Członek Zarządu, Dyrektor Personalny, Makro Cash & Carry Polska**

**4. Właściwe zarządzanie konfliktami**  
**Ekspert: Monika Skorykow, Trener, Coach, GBI Partners**

**17.10 – 17.30**

**Wnioski z prac w grupach dyskusyjnych**

**17.30 GBI Partners zaprasza na Koktajl**

## ANGAŻOWANIE I BUDOWANIE LOJALNOŚCI PRACOWNIKÓW W SEKTORZE USŁUG – CO ROBIMY, A CO DZIAŁA

**Dzień drugi konferencji: Czwartek, 13 czerwca 2019 r.**

9.00 Otwarcie drugiego dnia konferencji

**9.05 – 10.05**

### **Angażowanie wielopokoleniowych zespołów na przykładzie działań realizowanych w firmie z sektora produkcji**

- Baby boomers, X, Y, Z – jeden cel dla wszystkich
- Jak zarządzać konfliktem żeby nie stracić dobrego pracownika
- Relacja mistrz – uczeń
- Jak dopasować środowisko pracy do współistnienia wielu pokoleń w zespole
- Jakie wyzwania stają przed współczesnymi menedżerami w zarządzaniu zróżnicowanym wiekowo zespołem

**Ekspert: Sławomir Kluszczyński, Chief Operating Officer, LOTTE Wedel**

**10.05 – 10.45**

### **Digitalizacja w usługach pod kątem angażowania i budowania lojalności**

- Czy kultura organizacyjna ma wpływ na osiągnięte wyniki?
- Czy da się efektywnie zbudować obraz kultury organizacyjnej w rozproszonych organizacjach (firmy wielooddziałowe, sieci sprzedaży)?
- Czy technologia może pomóc na etapie rekrutacji w wyborze kandydatów, którzy będą pasować do naszej kultury organizacyjnej i będą osiągać w niej sukcesy?

- Jak wspierać liderów zespołów w budowaniu zaangażowania pracowników w rozproszonych organizacjach (firmy wielooddziałowe, sieci sprzedaży)?

**Eksperci: Szymon Zieliński, Vice Dyrektor w Dziale People&Change oraz Mateusz Zych, Menedżer w zespole People&Change, PwC**

[10.45 – 11.05 Czas na wymianę poglądów przy kawie](#)

**11.05 – 12.05**

### **Co zrobić, gdy menedżerowi brakuje kompetencji leaderskich**

- Przywództwo jest procesem – budowanie systemu zarządzania
- Definiowanie roli menedżera – jaki jest sens przewodzenia zespołom
- Standaryzacja przywództwa – jak być liderem, który nie improwizuje
- Toolbox lidera – narzędzia wspierające codzienne zarządzanie

**Ekspert: Konrad Pluciński, Konsultant Lean Management, Grupa IMPEL**

**12.05 – 13.05**

### **Panel dyskusyjny: Przyszłość – angażowanie czy employee experience?**

[13.05 – 14.05 Wspólny obiad i czas na wymianę doświadczeń i inspiracji](#)

**14.05 – 15.05**

### **Budowanie zaangażowania i lojalności pracowników – program „Moc motywacji” w firmie DPD**

- Geneza programu rozwojowego dla menedżerów „Moc motywacji”
- Narzędzie Reiss Motivation Profile i jego wykorzystanie w biznesie
- Budowanie i wzmacnianie kompetencji menedżerów w obszarach zarządzania i realizacji celów poprzez skuteczne motywowanie pracowników
- Korzyści wynikające z realizacji programu „Moc motywacji”

**Ekspertki: Ewelina Gubernator, HR Business Partner oraz Anna Safaryn, Kierownik ds. Rekrutacji i Rozwoju, DPD Polska**

[15.05 – 15.25 Czas na wymianę poglądów przy kawie](#)

**15.25 – 16.25**

### **Zarządzanie forsujące czy angażujące?**

- Rozbieżne oczekiwania pracowników i szefów
- Niemal 40% pracowników uważa, że natężenie przywództwa angażującego w firmie jest zbyt małe, taki sam odsetek szefów uważa, że jest ono zbyt duże (badanie PARP)
- Zaburzona komunikacja na linii przełożony – podwładny

16.25 Zakończenie konferencji

## ANGAŻOWANIE I BUDOWANIE LOJALNOŚCI PRACOWNIKÓW W SEKTORZE USŁUG – CO ROBIMY, A CO DZIAŁA

### FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

#### Miejsce:

**Airport Hotel Okęcie**  
ul. Komitetu Obrony  
Robotników 24, Warszawa

#### Zgłoszenie uczestnictwa

PROSIMY O WYPEŁNIENIE  
FORMULARZA I PRZESŁANIE NA:

**zgloszenia@gbip.com.pl**

lub

**Faks: 22 458 66 11**

#### Opłaty

(GBI1804/98K)

- Udział w konferencji w dniach  
12-13 czerwca 2019 r.  
z dokumentacją w formie  
wydruku i elektronicznej  
2.900 PLN+23% VAT

Wpłaty należy dokonać w ciągu 10  
dni roboczych. Warunkiem uczest-  
nictwa jest dokonanie pełnej wpłaty  
przed rozpoczęciem konferencji.

#### Płatność przelewem

Santander Bank Polska SA 69 o./W-wa  
79 1500 1865 1218 6010 3941 0000

Firma (dane do faktury VAT)

Adres

Kod pocztowy / Miasto

Adres do korespondencji (jeśli jest inny niż  
do faktury VAT)

Kod pocztowy / Miasto

1

Imię i nazwisko

Stanowisko

Departament / Dział

Telefon

E-mail

NUMER WARSZTATU

2

Imię i nazwisko

Stanowisko

Departament / Dział

Telefon

E-mail

NUMER WARSZTATU

3

Imię i nazwisko

Stanowisko

Departament / Dział

Telefon

E-mail

NUMER WARSZTATU

4

Imię i nazwisko

Stanowisko

Departament / Dział

Telefon

E-mail

NUMER WARSZTATU

5

Imię i nazwisko

Stanowisko

Departament / Dział

Telefon

E-mail

NUMER WARSZTATU

#### Akceptacja

Jestem osobą upoważnioną do podpi-  
sywania w imieniu Firmy. Rozumiem  
i akceptuję warunki uczestnictwa  
w konferencji.

Imię i nazwisko

Stanowisko

Departament / Dział

E-mail

Data i podpis

Pieczęć

#### Oświadczenie

Oświadczam, że Firma jest płatnikiem  
VAT i upoważniam GBI Partners  
Sp. z o.o. do wystawienia faktury  
VAT bez podpisu odbiorcy. Firma

NIP

Podpis

- Wyrażam zgodę na przetwarzanie  
moich danych osobowych przez  
firmę GBI Partners Sp. z o.o. w  
zakresie prowadzonej przez nią  
działalności konferencyjnej.

Data

Podpis

#### Potwierdzenie

Po otrzymaniu zgłoszenia GBI  
Partners prześle potwierdzenie  
uczestnictwa oraz fakturę. Jeśli  
szczegółowy program konferencji  
nie dotrze na tydzień przed datą  
jej rozpoczęcia, prosimy o kon-  
takt z GBI Partners: 22 458 66 10.

#### Zakwaterowanie w hotelu

Zakwaterowanie nie jest wliczone  
w cenę. Dla Klientów GBI Part-  
ners obowiązują specjalne ceny  
za noclegi w wybranych hotelach  
w Warszawie. Osoby zaintereso-  
wane wsparciem GBI Partners  
przy rezerwacji noclegu prosimy  
o kontakt, tel.: 22 458 66 10.

#### Rezygnacja

Rezygnacja powinna być wysłana  
mailem na adres: zglosze-  
nia@gbip.com.pl lub faksem na  
14 dni przed konferencją. Po tym  
terminie płatność nie podlega  
zwrotowi. Nieobecność zgłoszone-  
go uczestnika nie zwalnia z zapła-  
ty pełnej należności.

#### Uwagi

GBI Partners zastrzega sobie  
prawo do zmian w programie  
konferencji z przyczyn niezależ-  
nych od organizatora. W przypad-  
ku odwołania konferencji organi-  
zator zwraca pełną wpłatę lub  
- na życzenie Klienta - zamieni na  
zaproszenie na inną, wybraną  
konferencję. Zaproszenie jest  
ważne jeden rok. Istnieje możli-  
wość delegowania na konferencję  
innej osoby z firmy.