



## MATERIAŁ INFORMACYJNY STANDARD WYMAGAŃ SZKOLENIA

„Skuteczna komunikacja cyfrowa i budowanie relacji ze studentami zagranicznym”

Zgodnie z założeniami projektu Politechniki Poznańskiej „**PUT. Open doors. Open minds**” (nr umowy o dofinansowanie: **BPI/WTP/2024/1/00069/U00001**) realizowanym w ramach programu współfinansowanego przez Narodową Agencję Wymiany Akademickiej (NAWA) w ramach programu „Welcome to Poland” finansowanego ze środków europejskich z Funduszu Europejskiego dla Rozwoju Społecznego 2021 – 2027 (FERS), nr projektu: FERS.01.05.IP.08-0003/24.

### **Cel szkolenia:**

Organizacja i przeprowadzenie dwóch edycji szkolenia stacjonarnego z zakresu skutecznej obsługi platform cyfrowych oraz narzędzi multimedialnych w kontekście komunikacji i budowania relacji ze studentami zagranicznymi. Szkolenie przeznaczone jest dla zarówno pracowników administracyjnych, jak i osób pełniących inne funkcje związane z bezpośrednią obsługą studentów zagranicznych.

### **Zakres szkolenia:**

Organizacja i przeprowadzenie dwóch edycji szkolenia stacjonarnego z zakresu skutecznej obsługi platform cyfrowych oraz narzędzi multimedialnych w kontekście komunikacji i budowania relacji ze studentami zagranicznymi. Szkolenie przeznaczone jest dla zarówno pracowników administracyjnych, jak i osób pełniących inne funkcje związane z bezpośrednią obsługą studentów zagranicznych.

Zakres szkolenia miałby obejmować m.in. następujące zagadnienia:

- Skuteczna komunikacja cyfrowa - zasady tworzenia jasnych i czytelnych komunikatów, struktura wiadomości, najczęstsze błędy.
- Język przyjazny studentowi (plain language) - upraszczanie komunikatów administracyjnych, tworzenie instrukcji krok po kroku, ćwiczenia praktyczne.
- Budowanie pozytywnego doświadczenia studenta - spójność komunikacji w różnych punktach obsługi, pierwsze wrażenie, mikrokomunikaty.
- Marketing relacyjny w obsłudze - proaktywna komunikacja, wzmacnianie wizerunku instytucji poprzez codzienne interakcje.
- Atrakcyjne komunikaty cyfrowe - strukturyzowanie informacji, elementy wizualne, dopasowanie treści do kanału komunikacji.
- Zarządzanie komunikacją i sytuacje trudne - dobór kanałów, ograniczanie nadmiaru informacji, reagowanie na trudne sytuacje.



### **Czego się nauczysz (wiedza):**

- zasady skutecznej komunikacji cyfrowej, w tym tworzenia jasnych i angażujących treści na Facebooku i Instagramie (posty, rolki)
- stosowanie prostego i przyjaznego języka (plain language) w komunikacji, także w mediach społecznościowych
- tworzenie czytelnych komunikatów i instrukcji dostosowanych do studentów zagranicznych oraz form krótkich (np. postów, stories)
- budowanie pozytywnego doświadczenia studenta poprzez spójną komunikację w różnych kanałach (mail, social media, platformy)
- wykorzystanie zasad marketingu relacyjnego w komunikacji online, w tym w codziennych interakcjach na FB i IG
- zasady tworzenia atrakcyjnych treści cyfrowych (struktura, wizualność, dopasowanie do kanału i formatu, np. rolki)
- dobór odpowiednich kanałów i narzędzi komunikacji w zależności od celu i odbiorcy
- zarządzanie komunikacją (również w social mediach), w tym reagowanie na trudne sytuacje i komentarze odbiorców

### **Jak to sprawdzimy?**

Za pomocą ankiety, która pozwoli ocenić Twoją znajomość kluczowych zagadnień.

### **Co będziesz potrafić (umiejętności):**

- tworzyć jasne, zrozumiałe i angażujące komunikaty cyfrowe, w tym posty i rolki na Facebooku i Instagramie
- upraszczać treści administracyjne i dostosowywać je do krótkich form komunikacji (np. social media)
- przygotowywać czytelne instrukcje i komunikaty dla studentów zagranicznych, także w formie wizualnej
- dopasowywać styl, formę i długość komunikatu do kanału (mail, platformy, FB, IG)
- budować pozytywne doświadczenie studenta poprzez spójną i przyjazną komunikację online
- prowadzić komunikację w mediach społecznościowych w sposób angażujący i relacyjny
- tworzyć atrakcyjne treści z wykorzystaniem podstawowych elementów wizualnych (grafika, układ, krótkie wideo)
- dobierać odpowiednie narzędzia i kanały komunikacji do celu i grupy odbiorców
- reagować na komentarze i trudne sytuacje w komunikacji online w sposób profesjonalny i empatyczny
- zarządzać przepływem informacji, unikając nadmiaru treści i chaosu komunikacyjnego

### **Jak to sprawdzimy?**

Za pomocą ankiety, która pozwoli ocenić Twoją znajomość kluczowych zagadnień.

**Jakie kompetencje społeczne rozwiniesz:**

- świadomość zasad, które wpływają na skuteczną i przyjazną komunikację ze studentami
- wrażliwość na potrzeby odbiorcy i umiejętność dopasowania stylu komunikacji
- zrozumienie, jak tworzyć komunikaty budujące pozytywne relacje i zaufanie
- znajomość zasad tworzenia angażujących treści (np. postów, rolek na Instagramie i Facebooku)
- umiejętność komunikowania się w sposób atrakcyjny, zrozumiały i dostosowany do kanału
- większą pewność w prowadzeniu komunikacji w mediach społecznościowych
- odpowiedzialność za wizerunek instytucji w komunikacji online
- otwartość na nowe formy komunikacji cyfrowej i trendy w mediach społecznościowych