

# Komunikacja wewnętrzna.

Narzędzia wspierające efektywny transfer wiedzy w organizacji.

Prowadzący:

**Tomasz Sobierajski**

Senior L&D Partner

**Beata Kocemba**

Senior Onboarding Project Manager

**Katarzyna Smoła**

Senior HCM Deck Evangelist

**Ewa Jankowska**

Account Manager



# Agenda

- Cel i wartość dzisiejszego spotkania
- Rola L&D Partnera w kwestii wsparcia w rozwoju procesów L&D
- Wyzwania związane z transferem wiedzy w organizacji
- Centralizacja informacji z wykorzystaniem bazy wiedzy i jej najnowszych usprawnień
- Atrakcyjna i spójna komunikacja z wykorzystaniem newslettera
- Dobre praktyki Diagnostyki i innych naszych Klientów dot. komunikacji newsletterowej
- Wymiana wiedzy wśród pracowników z wykorzystaniem kanałów dyskusyjnych
- Wartościowe inspiracje Pako Lorente w kontekście wymiany wiedzy między centralą a salonami
- Praktyczna demonstracja funkcjonalności wspierających komunikację wewnętrzną
- Q&A

# Jakich korzyści możesz oczekiwać z udziału w **dzisiejszym webinarze** ?

- Zobaczysz, jak możesz wykorzystać bazę wiedzy do centralizacji i utrzymywania aktualnej wiedzy w organizacji.
- Poznasz nowe usprawnienia w bazie wiedzy: ocenę strony i jej statystyki.
- Dowiesz się, jak uspołnić i uatrakcyjnić komunikację do pracowników z wykorzystaniem newslettera.
- Nauczysz się wykorzystywać kanały dyskusyjne w celu wymiany wiedzy oraz kluczowych informacji między pracownikami.
- Zainspirujesz się doświadczeniami i dobrymi praktykami naszych Klientów w transferze wiedzy.
- Poznasz Tomka, naszego L&D Partnera, i dowiesz się o możliwym wsparciu w kwestiach L&D przy rozwoju projektów w Twojej organizacji. Usłyszysz więcej o nowych inicjatywach, które chcemy rozwijać i dopasowywać do Waszych potrzeb!

## A czego możesz się spodziewać **później**?

- Po webinarze otrzymasz **newsletter Learning Pill** z nagraniem, prezentacją, uzupełnieniem materiałów ✨
- Webinary InspireME są organizowane co dwa miesiące!

# Rola i wsparcie L&D Partnera 🙌

# Tomasz Sobierajski

Senior L&D Partner



16 lat w obszarze L&D

10 lat w branży technologicznej

strategie L&D  
wspierające cele  
biznesowe

programy rozwojowe  
dopasowane do  
strategii organizacji

doradztwo w zakresie  
rozwoju talentów i  
leadershipu

zarządzanie wiedzą w  
organizacji

projektowanie i  
dostarczanie rozwiązań  
edukacyjnych

HCM Deck

STX Next

Netguru

Certyfikowany Coach Mocnych Stron

Mentor w społeczności L&D Offbeat



Zarejestruj się!

# Przykładowe tematy:

**Jak tworzyć profile kompetencyjne i oceniać kompetencje pracowników wykorzystując feedback 360?**

**Jakie metryki warto śledzić, aby ocenić skuteczność programów szkoleniowych? Jak mierzyć ROI z inwestycji w L&D?**

**Jak skutecznie przystosować procesy rozwoju pracownika do kluczowych zmian prawnych, takich jak: transparentność wynagrodzeń, raportowanie ESG, regulacje AI Act?**

**Jak projektować programy L&D, które przygotują liderów do skutecznego zarządzania różnorodnymi zespołami w erze ciągłych zmian?**

**Jak zwiększać zaangażowanie pracowników w programy L&D, aby proaktywnie korzystali z oferowanych zasobów szkoleniowych?**

*\* jesteśmy na etapie badania zainteresowania i wypracowywania najlepszej formuły, które chcielibyśmy zaprojektować konsultacyjnie razem z Wami*



Zarejestruj się!

# Zarejestruj swoją obecność

i podziel się z nami feedbackiem!

- link do ankiety na czacie
- link w QR kod na każdym slajdzie



Spośród uczestników, którzy **podzielą się z nami opinią** dot. dzisiejszego wydarzenia i **potencjału zainteresowania sesjami z L&D Partnerem**, wyłonimy w losowaniu **zwycięzcę**, który zgarnie **bon do Empiku o wartości 100 zł!**

# Komunikacja i transfer wiedzy





# Wyzwania związane z transferem wiedzy



# Z jakimi wyzwaniami mierzą/mierzyli się nasi klienci ?

- Utrzymanie aktualnej bazy wiedzy w organizacji (brak centralizacji i mnogość narzędzi)
- Utrudnione wyszukiwanie informacji przez pracowników niezbędnych do realizacji codziennego zakresu obowiązków
- Komunikacja centrala a sieci sprzedaży - dotarcie do pracowników z kluczowymi dla nich wiadomościami (nowy produkt, zmiany cennika, aktualizacja procedur)
- Trudność w zarządzaniu komunikacją mailową i powiadomieniami, przeładowane i nieatrakcyjne komunikaty informujące o nowościach
- Brak przestrzeni do wymiany wiedzy między pracownikami różnych punktów
- Weryfikacja przydatności udostępnianych informacji



## Transfer wiedzy & komunikacja



Jakie widzicie wyzwania związane z transferem wiedzy lub komunikacją w Waszych organizacjach?



**Baza wiedzy**



# Baza wiedzy

Łatwość wyszukiwania informacji dzięki intuicyjnej wyszukiwarce prezentującej nazwę strony z zajawką i możliwością filtrowania

HCM Deck  
InspireME



Dodaj do ulubionych

Kafelki prowadzące do najważniejszych miejsc

Wszystkie informacje dostępne w jednym miejscu

Dostępność stron i podstron w menu dostosowana do tego, do czego użytkownik ma dostęp

Wyszukaj w bazie wiedzy

Baza wiedzy

Ważne 1 Nowe 4

Popularne 10 Ulubione 2

Komunikaty 7 Załączniki 0

Wdrożone pomysły

Instrukcje dla pracowników

Przyjmowanie dostaw

Zwroty produktów

Obsługa kasy fiskalnej

Praca z klientem

Jak sobie radzić z trudnym klientem?

Październik 2024: Produkty

Rozwój w Gromart

Strefa Menagera

Zarządzanie konfliktem w zespole

Umiejętności miękkie

Twój pierwszy dzień w pracy ...

Regulacje & procedury

Strefa Menagera • Zarządzanie konfliktem w zespole

### Zarządzanie konfliktem w zespole

3 min czytania • 16.05.2023, 14:55 • Statystyki strony

Szefie, z Grażyną nie da się pracować...

Tam gdzie spotykają się 2 osoby, wcześniej lub później pojawia się jakiś konflikt Oczywiście istnieją wyjątki od tej reguły, jednak historycznie i kulturowo jesteśmy predysponowani do prowadzenia zatargów i sporów. Od najmłodszych lat obcujemy z konfliktami – widzimy je w przestrzeni publicznej, uczymy się o ich w szkołach, doświadczamy na własnej skórze. Gdybym poprosiła cię o wskazanie skonfliktowanych osób z twojego otoczenia, na odpowiedź nie czekałabym więcej niż kilkanaście sekund, prawda?

Nagłówek 3 B I

Komunikaty (0)

Załączniki (1)

Instrukcja.pdf

Pobierz

Planowanie daty publikacji i wycofania z publikacji

Atrakcyjny wygląd strony dzięki szerokim możliwościom formatowania, dodawania grafik i filmów video

Ważne załączniki do pobrania i esencja strony w formie przyciągającego komunikatu




Zarejestruj się!

Wyszukaj w bazie wiedzy

## Regulacje & procedury

1 min czytania • 05.08.2021, 11:50 • [Statystyki strony](#)



This section includes the relevant Policies, Standards and Guidelines for all of us. These are intended to provide a framework for safe, high quality and good ethical practice. It is important that the Law always supersedes any other documents and therefore all healthcare facilities and ensure the requirements set out by the Law are met in the first instance. Please follow what matter to you

### Ustawienia udostępniania

Udostępnij innym [Jak to działa?](#)

Dodaj grupy użytkowników

Kto ma dostęp? (1)

Wszyscy użytkownicy

- Może wyświetlać  
Widać treść, ale nie da się jej edytować i udostępniać
- Może edytować  
Widać treść, można ją edytować i udostępniać
- Usuń

Dostęp do stron bazy wiedzy jest zależny od tego, komu ją udostępnimy!

- Możemy wskazać konkretne grupy użytkowników, które będą mogły wyświetlać zawartość strony
- Możemy nadawać prawa do edycji stron bazy wiedzy konkretnym grupom (każda ze stron BW może mieć innych “adminictratorów”)
- Możemy przygotować strony bazy wiedzy dla zespołów i całe zespoły mogą nią administrować



# Nowe usprawnienia w bazie wiedzy



## Przewidywany czas czytania

Na każdej stronie wyświetlamy domyślny czas realizacji, aby użytkownicy wiedzieli, ile czasu zajmie im czytanie. Można go zaktualizować ręcznie w ustawieniach strony.

**Baza wiedzy** ... +  
Rozwój w Growmart · Ścieżki kariery w Growmart

**Ścieżki kariery w Growmart**  
1 min czytania · 08.08.2024, 11:09 · [Statystyki strony](#)

Nie wiesz jakie ma...  
W załączniku znaj...  
Masz pytania? Na...

**Statystyki strony**

**Wyświetlenia**

Użytkownicy	4
Wszystkie	25

**Oceny**

Wszystkie	2
👍 2	100%
👎 0	0%

Czy ta strona była pomocna?

Komunikaty (0) +

**Statystyki z poziomu strony** (a także podstrony i komunikatu) dla administratorów zawierające informacje o liczbie wyświetleń oraz o ocenach pozostawionych przez odwiedzających.

**Gotowy dashboard z bazy wiedzy** w analityce pozwalający administratorom na sprawdzenie w jednym miejscu, które strony i podstrony są najpopularniejsze, ile mają wyświetleń i kto je odwiedza!

**Baza wiedzy**

**Wyświetlenia stron**

Wyszukaj (wpisz co najmniej 3 znaki) Wyniki 38

Tytuł strony	Wszystkie	Użytkownicy
Twój pierwszy dzień w pracy	496	22
Instrukcje dla pracowników	235	5
\$ Benefity	99	8
Wdrożone pomysły	94	4
Praca z klientem	87	6
Regulacje & procedury	60	8
Strefa Managera	57	7
Rozwój w Growmart	52	4
Hi, it's the Company's Knowledge Base	49	8
Jak się przygotować - dobre praktyki	48	9

**Ocena strony przez użytkowników** (a także podstrony i komunikatu), aby dać znać, czy zawartość była przydatna



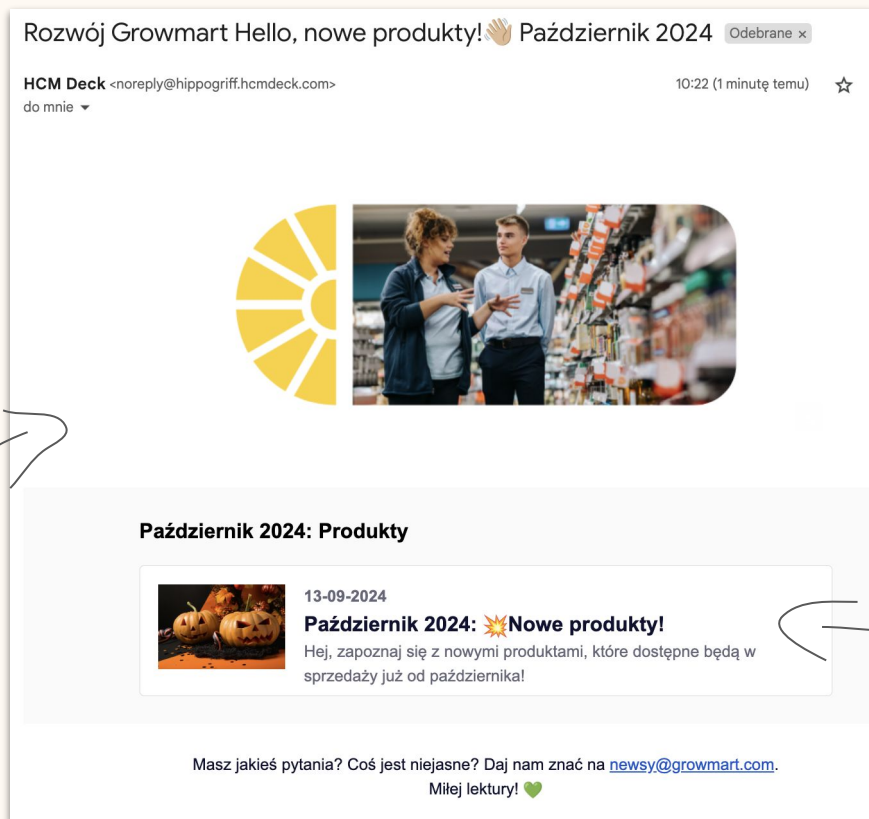
Zarejestruj się!

**Newsletter**





# Newsletter



Wszystkie najważniejsze informacje na skrzynce mailowej

Przejdźcie do rozszerzonej treści jednym kliknięciem



Zarejestruj się!

# Newsletter z komunikatami Bazy Wiedzy




**Newsletter** +

Edytujesz newsletter

Tytuł newslettera

Hello, nowe produkty! 🍂 Październik 2024

Baner newslettera



Minimalny rozmiar grafiki to 600x150px

Treść newslettera +

Październik 2024: Produkty

Październik 2024: 🌟 Nowe produkty!  
Hej, zapoznaj się z nowymi produktami, które dostępne będą w sprzedaży już od października!

Treść stopki

Masz jakieś pytania? Coś jest niejasne? Daj nam znać na newsy@growmart.com.  
Miłej lektury! 🍀

Left sidebar (Newsletter list):

- Z własną treścią
- Z bazy wiedzy
- Hello, nowe produkty! 🍂 ... 31.10.2024
- Testowy 31.05.2024
- Nes 14.12.2023
- December Update 11.12.2020
- #staysafe Health Insur... 30.09.2020
- MultiSport Update 30.09.2020
- Q4 Product OKRs 30.09.2020
- Q4 Marketing OKRs 30.09.2020
- Q4 OKRs UPDATE 30.09.2020
- Halloween Party 20... 25.10.2020
- October Update 08.10.2020

Możliwość dodania atrakcyjnego tytułu oraz grafiki

! Odbiorcy danego Newslettera są automatycznie definiowani na podstawie komunikatów, które do niego dołączymy

Dołączone komunikaty prowadzą bezpośrednio do stron Bazy Wiedzy



Zarejestruj się!

# Newsletter z własną treścią

**Newsletter** +

Z własną treścią Z bazy wiedzy

Newsletter 13.09.2024: N... 13.09.2024

**Edytujesz newsletter** POWERED BY TINY Ustaw wysyłkę

## Newsletter 13.09.2024: Nie tylko dla jesieniarzy! 🍂

Baner newslettera

Minimalny rozmiar grafiki to 600x150px

Treść newslettera

**B I** Zwykły tekst Tag

Drogi \_\_firstName\_\_,

niezależnie kochasz jesień czy jej nie znosisz, o tej porze roku możesz zauważyć u siebie:

- większe zmęczenie 😓
- obniżony nastrój 😞
- mniejszą motywację do działania 😓

Nie jesteś z tym sam/a! Wiemy co czujesz!

Na zachmurzenie, zmiany ciśnienia i brak słońca niestety nie mamy wpływu, ale przygotowaliśmy program, który może być promieniem słońca, który poprawi Twoje samopoczucie! ☀️

[PRZEJDŹ DO PROGRAMU](#) i zadbaj o siebie 🍂❤️

Przejrzysta lista pozwala na utrzymanie ładu

Możliwość wstawienia tagu, dzięki któremu wiadomość rozpocznie się imiennym zwrotem do odbiorcy

Tytuł zależy od Ciebie - możesz podkreślić nim istotność newslettera

Na dobry początek: atrakcyjna grafika!



Zarejestruj się!



# Newsletterowe inspiracje

Dobre praktyki naszych  
Klientów

## Dobre praktyki Diagnostyki

- **Komunikaty zrozumiałe dla wszystkich**
  - **żargon jest upraszczany** w taki sposób, aby każdy w firmie zrozumiał dobrze każdy przekaz, niezależnie od stanowiska.
- **Przyzwyczajenie do Newslettera**
  - do komunikacji służą głównie Newslettery tematyczne, z komunikatami z Bazy Wiedzy,
  - pracownicy **spodziewają się regularnej komunikacji** - wiedzą że w poniedziałek mogą spodziewać się informacji o rekrutacjach wewnętrznych, w środę o strategicznych informacjach w firmie, a w piątek informacji ogólnofirmowych np. o konkursie dla pracowników,
  - informacje i komunikaty aktualizowane są codziennie, lecz wysyłka jest skondensowana.
- **Wyróżnienie tego co pilne i ważne**
  - wiadomość z platformy wysyłane w innym dniu niż poniedziałek, środa czy piątek oraz o innym temacie to znak dla pracowników, że to **wiadomość o wyższym priorytecie**,
  - do takich niestandardowych Newsletterów służy newsletter z własną treścią.



## Dobre praktyki **naszych klientów**

- **Promowanie oferty szkoleniowej przy pomocy Newslettera**
  - możliwość **wielokrotnego promowania szkolenia**, w wybranym czasie, z dowolnym opisem,
  - treść Newslettera skonstruowana jest w taki sposób, aby **pobudzić wyobraźnię pracownika** i zachęcić go do przejścia do szkolenia - treści niejednokrotnie **skłaniają pracowników do refleksji**.
- **Ułatwienie dostępu do informacji**
  - **tytuł** sugerujący co jest zawarte w treści wiadomości,
  - oznaczenie treści jako **“Ważne”** w tytule daje sygnał, że tej informacji nie można pominąć,
  - treść Newslettera zawiera jedynie krótką informację z którą łatwo się zapoznać - jeśli zainteresuje ona pracownika, **jednym kliknięciem może przejść do pełnego artykułu**.
- **Redukcja źródeł informacji**
  - wysyłane są tylko **najistotniejsze wiadomości** i łączone w jeden Newsletter,
  - wysyłka Newslettera **przenoszona jest na kolejny dzień**, gdy w danym dniu było ich już zbyt dużo.



# Kanały dyskusyjne



# Kanały



The screenshot shows a social media feed with several elements:

- Yellow navigation bar:** Contains three items: "Dlaczego warto się rozwijać?" with a calendar icon, "Ścieżki kariery w Growmart" with a circular arrow icon, and a photo of a man in a grocery store with the text "Więcej rozwojowych treści? Sięgnij po nie do Bazy Wiedzy!".
- Blue banner:** "Biblioteka szkoleń dobrowolnych" with a book icon and three small photos of people.
- Feed posts:** Three posts by Adam Nowak. The first post has a blue "Oznacz jako przeczytane" button. The second and third posts have a grey "przeczytane" button. Each post shows engagement metrics (likes, shares, comments).
- Bottom:** A "Zobacz wszystkie wpisy" link and a pagination indicator (four dots).

Najważniejsze wpisy widoczne już na stronie głównej

Możliwość przejścia do wszystkich wpisów jednym kliknięciem



Zarejestruj się!



# Kanały



Przejrzysta lista  
wszystkich  
dostępnych kanałów

Informacje w kanałach  
mogą być uatrakcyjnione  
zdjęciami i załącznikami

**Kanały** +

Znajdź kanał

Wszystkie wpisy

Twoje kanały (4)

Aktualności Growmart

Po godzinach

Sklep 007 | Kraków

Wyniki sprzedaży

Pozostałe kanały (3)

Kierownicy sklep...

Konkursy!

Sklep 322 | Zakopane

**Aktualności Growmart** Publiczny 6

O czym chcesz porozmawiać?



Przypnij wpis Udostępnij

Przeczytano

**Adam Nowak** 06-09-2023, 10:28

Przygotowania do otwarcia nowego sklepu trwają! ❤️

Wielkie otwarcie marketu w Kinkowie już 10 września! Wrócimy do Was z relacją zdjęciową, a teraz uchylimy tylko rąbka tajemnicy 🤫




2

Komentarze: 1

**Krzysztof Wójcicki** 14:40

Nigdy nie widziałem tylu tłumów na otwarciu sklepu! Brawo my 🤗 Załączam zdjęcie z otwarcia



Wpisy mogą dodawać  
wszyscy użytkownicy  
kanału lub tylko  
administratorzy

Pracownik ma  
możliwość reakcji na  
informację:  
polubienie postu i  
dodania komentarza z  
załącznikiem



# Kanały

Możemy zdecydować  
kto może dołączyć do  
kanału...

...oraz kto może w nim  
komentować czy  
dodawać wpisy!



Zarejestruj się!

Ogólne

Nazwa kanału\* Logistyka 🤔

Opis Kanał dla pracowników Logistyki.

Prywatność i uprawnienia

Typ kanału\*

- Otwarty  
Każdy w organizacji widzi jego zawartość i może do niego dołączyć
- Prywatny  
Każdy może do niego dołączyć, ale tylko użytkownicy kanału widzą jego treści
- Tajny  
Ukryty na liście kanałów, tylko administrator może zapraszać użytkowników

Dołączenie wymaga akceptacji

- Tak
- Nie

Komentarze\*

- Włączone
- Wyłączone

Kto może dodawać wpisy\*

- Tylko administratorzy
- Użytkownicy kanału

Adekwatna nazwa sprawi, że,  
łatwo będzie odnaleźć  
odpowiedni kanał na liście

Dzięki przypięciu grupy do  
kanału, osoby z tej grupy  
będą w nim na stałe

Przypisanie grupy do kanału

Grupy ⓘ Gromart Sp. z o.o.>Centrala>Logistyka



# Inspiracje dotyczące kanałów

Dobre praktyki naszych  
Klientów

## Dobre praktyki **Pako Lorente**

- **Usprawnienie przepływu informacji między centralą a salonami**
  - **take same** komunikaty dla wszystkich pracowników,
  - łatwe **wyszukiwanie** informacji,
  - dzięki **regularnemu dodawaniu postów**, pracownicy mają świadomość, że każdą istotną informację znajdą właśnie w Kanałach,
  - **potwierdzanie zapoznania się z wiadomością** poprzez reakcję na post w postaci serduszka.
  
- **Zacieśnienie więzi między pracownikami**
  - **prowadzenie obustronnej komunikacji** pracownik - firma, jak i komunikacji między pracownikami,
  - w celu integracji (a przy okazji zwiększenia sprzedaży) Pako Lorente zorganizowało Ligę Pako Lorente, czyli **rywalizację sprzedażową między sklepami** - wszelkie informacje o grze, wyniki i komentarze pracowników są umieszczane w dedykowanym Kanale.



# Praktyczna demonstracja

z punktu widzenia  
pracownika



## Transfer wiedzy & komunikacja



Jakie widzicie wyzwania związane z transferem wiedzy lub komunikacją w Waszych organizacjach?





# Q&A



[slido]



# Dziękujemy !



Zarejestruj się!