

**Referat wygłoszony w dniu 29 października 2025 roku
podczas XII Sympozjum Komisji Ergonomii PAU w Krakowie**
Współczesne trendy w ergonomii. Aspekty praktyczne i teoretyczne

dr hab. inż. Małgorzata Sławińska, prof. PP
Politechnika Poznańska Wydział Inżynierii Zarządzania
Instytut Inżynierii Bezpieczeństwa i Jakości
e-mail: malgorzata.slawinska@put.poznan.pl
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1958-4806>



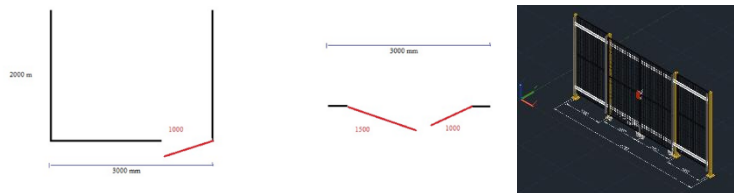
mgr inż. Jarosław Fromm
Product Manager w obszarze rozwoju produktów
bezpieczeństwa w przemyśle



Ergonomia kognitywna w doskonaleniu procesów sprzedażowych o charakterze B2B

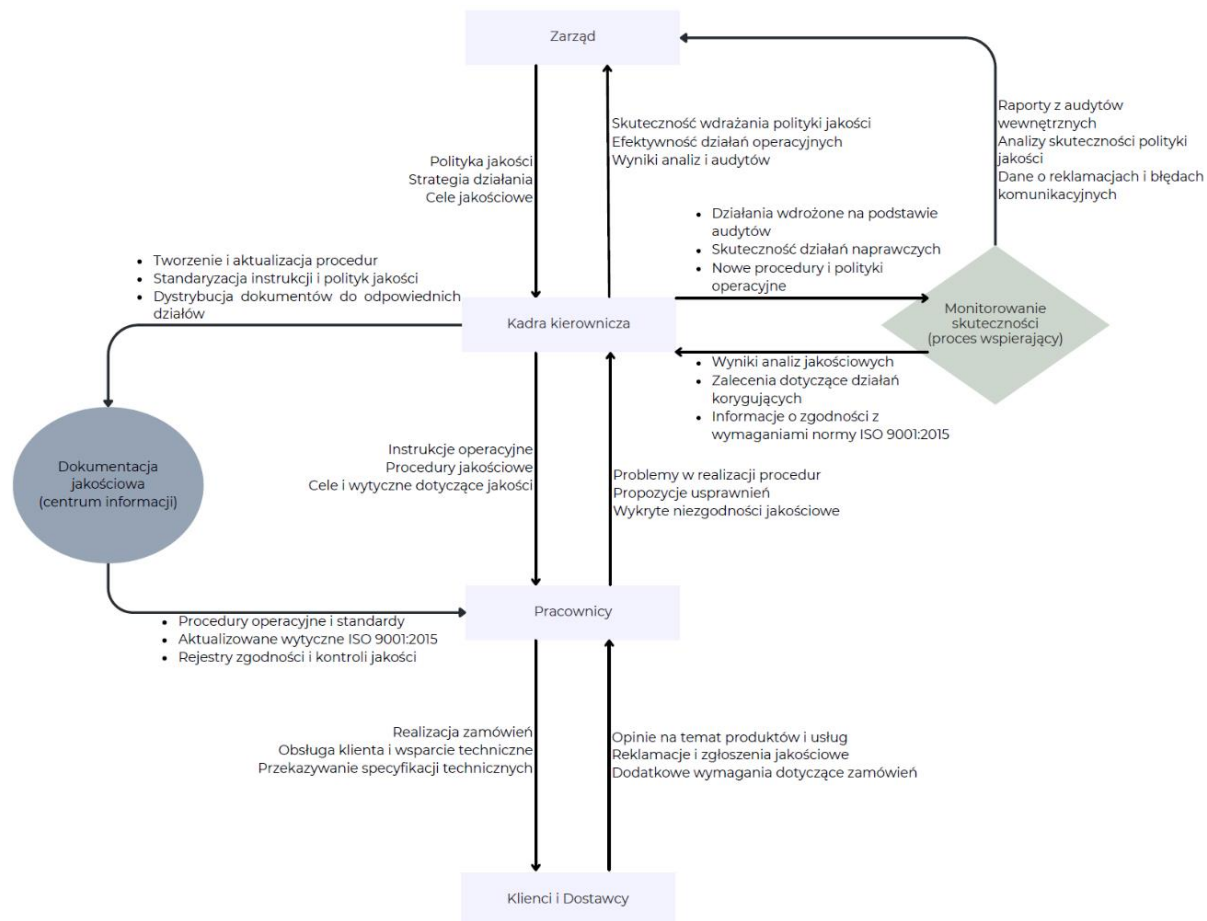
Artykuł koncentruje się na zastosowaniu zasad ergonomii kognitywnej w optymalizacji procesów sprzedaży B2B, ze szczególnym uwzględnieniem obciążenia poznawczego pracowników sprzedaży. Głównym celem prezentowanych badań jest wykazanie, że odpowiednie projektowanie środowiska pracy, narzędzi cyfrowych oraz interakcji z klientem może znacząco zmniejszyć obciążenie poznawcze i poprawić skuteczność działań handlowych.

W tekście artykułu przedstawiono model procesu sprzedażowego jako cykl decyzyjno-komunikacyjny wymagający intensywnego przetwarzania informacji, co wiąże się z ryzykiem przeciążenia poznawczego. Szczególnie w kontekście pracy z systemami CRM, analizą danych i przygotowywaniem ofert dla klientów korporacyjnych, sprzedawcy B2B muszą radzić sobie z dużą ilością dynamicznie zmieniających się informacji. Autorzy wskazują, że zbyt duże wymagania poznawcze mogą prowadzić do błędów, spadku motywacji oraz obniżonej jakości obsługi klienta (Rys. 1).



Rys.1. Obrazy projektu, na podstawie którego wyceniono wymagane elementy wygradzenia bezpieczeństwa; lewy – początkowy; prawy – udoskonalony (opracowanie własne).

W artykule zaproponowano podejście do diagnozy i redukcji obciążeń poznawczych w procesie sprzedaży, z wykorzystaniem narzędzi ergonomii kognitywnej takich jak: analiza zadań poznawczych, mapowanie przepływu informacji oraz ocena dopasowania interfejsów cyfrowych. Zaprezentowano również przykład wdrożenia, w którym poprawa jakości informacji doprowadziła do zwiększenia efektywności działań sprzedażowych oraz większego komfortu pracy zespołów handlowych.



Rys.2. Schemat procesu komunikacji w organizacji wg ISO 9001:2015 (opracowanie własne).

W podsumowaniu podkreślono znaczenie interdyscyplinarnego podejścia – łączącego ergonomię, psychologię poznawczą i zarządzanie sprzedażą w projektowaniu środowiska pracy sprzedawcy B2B, które wspiera efektywność, dobrostan psychiczny oraz zdolność adaptacyjną pracownika w dynamicznym otoczeniu rynkowym.