

Łódź, dnia 26.04.2017 r.

LIST REFERENCYJNY

Biuro do spraw Substancji Chemicznych z siedzibą w Łodzi, potwierdza, że firma Gamma zrealizowała dla Pracowników Biura szkolenie pn. „Profesjonalna obsługa trudnego klienta” w dniu 7.04.2017 r.

Program szkolenia zawierał takie zagadnienia jak:

- Pojęcie i cele profesjonalnej obsługi klienta
- Główne zasady profesjonalnej obsługi klienta
- Istota profesjonalnej obsługi klienta – kontakt z ludźmi
- Obsługa klienta jako proces komunikacji interpersonalnej
- Określenie możliwych sposobów budowania relacji w procesie obsługi klienta
- Zmiana dotychczasowego podejścia do obsługi klienta
- Trzy modele usługowe
- Nastawienie – klucz do zmiany podejścia usługowego
- Budowa relacji z klientem w komunikacji interpersonalnej
- Definicja i znaczenie komunikacji
- Aspekty werbalne i ich znaczenie dla budowania relacji
- Aspekty niewerbalne i ich znaczenie dla budowania relacji
- Znaczenie efektu pierwszego wrażenia w budowaniu relacji
- Profesjonalna obsługa klienta krok po kroku
- Pierwszy kontakt z klientem
- Autoprezentacja – rodzaje, techniki, znaczenie
- Sposoby uzyskiwania i przekazywania niezbędnych informacji – rozpoznawanie potrzeb klientów
- Sztuka wywierania wpływu na ludzi – 6 zasad prof. Cialdiniego w praktyce
- Cechy i kompetencje idealnego pracownika obsługi klienta – rys postaci
- Analiza SWOT umiejętności profesjonalnej obsługi klienta urzędu

Szkolenie zostało przygotowane oraz zrealizowane w sposób profesjonalny. Zawartość merytoryczna szkolenia była dostosowana do potrzeb i oczekiwań uczestników szkolenia. Jednocześnie, uczestnicy szkolenia bardzo wysoko ocenili pracę oraz wiedzę trenera prowadzącego szkolenie – Pani Beaty Jurasz, czego odzwierciedleniem były wysokie oceny w ankietach ewaluacyjnych powyższego szkolenia.

Współpraca z firmą przebiegała sprawnie. Szkolenia zostały zrealizowane należycie, dlatego mamy przyjemność rekomendować firmę Gamma D.Didiuk i M.Wasilewski Sp.j. jako wiarygodnego i profesjonalnego organizatora szkoleń.

DYREKTOR GENERALNY
BIURA DO SPRAW
SUBSTANCJI CHEMICZNYCH

Lidia Wasowicz