

Opoczno, 23.01.2017

Grupa Managerska
ulica Bema 67a, 58-304 Wałbrzych
NIP: 886-179-08-29; REGON: 891060561
www.grupamanagerska.pl

Referencje

Ceramika Paradyż Sp. z o.o. potwierdza, iż Pan Grzegorz Żyłak z firmy Grupa Managerska przeprowadził szkolenie pt. „Profesjonalna obsługa klienta”. Szkolenie zostało zrealizowane w terminie 9-10.12.2016 roku dla jednej grupy szkoleniowej.

Zakres tematyczny szkolenia obejmował m.in. następujące zagadnienia:

- ✓ rola jakości obsługi klienta,
- ✓ techniki i narzędzia komunikacji,
- ✓ komunikacja werbalna i niewerbalna,
- ✓ typologia klientów,
- ✓ rozmowa z trudnym klientem,
- ✓ asertywność w komunikacji,
- ✓ przeszkody komunikacyjne w rozmowie telefonicznej,
- ✓ schematy rozmowy i dobieranie argumentów,
- ✓ budowanie korzyści dla Klientów.

Warsztat szkoleniowy przygotowany przez Pana Grzegorza Żyłaka z firmy Grupa Managerska zarówno treścią merytoryczną jak i formą przekazu odpowiadał naszym potrzebom szkoleniowym. Trener wykazał się praktycznym doświadczeniem i umiejętnością aktywizacji Uczestników.

Jesteśmy zadowoleni ze współpracy z firmą Grupa Managerska, która przebiegała bezproblemowo. Firma Grupa Managerska jest godnym polecenia partnerem przy realizacji projektów szkoleniowych.

Z poważaniem,

Z UPOWAŻNIENIA ZARZĄDU

JUSTYNA WIJATA
DYREKTOR KADRY I PŁAC