

DHL Express (Czech Republic) s.r.o.
Zuzana Malichová
Tel: 220 300 248, 736 532 905
Email: Zuzana.Malichova@dhl.com



**Věc: Reference na tréninkový program "Školení leadrů Call centra"
pro DHL Express s.r.o.**

Dobrý den paní Vítková,

díky profesionálnímu provedení tréninku pro naše zaměstnance Call centra – supervisora a interního kouče – bych Vám ráda zaslala zpětnou vazbu a vyjádřila náš postoj k hodnocení tréninku „Školení leaderů Call centra“.

Oceňuji Váš precizní a profesionální přístup k přípravě celého tréninku a schopnosti ho přizpůsobit na míru našim požadavkům.

Forma samotného tréninku se nám jevila jako velmi praktická a efektivní. Srozumitelný výklad teorie a možnosti zapojit se do řady praktických cvičení umožnilo našim zaměstnancům pochopit náplň a zodpovědnosti jejich práce, nalézt kroky ke splnění jejich cílů, ujasnit si formy možných řešení problematických situací, se kterými se call centra dnes a denně potýkají.

Velkým přínosem pro samotné účastníky byla podpora tréninku Vašimi bohatými osobními zkušenostmi a vlastním know-how.

Děkuji Vám také za písemný výstup - zhodnocení tréninku a zúčastněných osob, navržení měřitelných cílů kouče a supervisora, které podporují samotný cíl školení, a navržení oblastí, na které je potřeba se zaměřit. Nové náměty jsme uvítali a stali se součástí naší denní činnosti.

Celkovým Vaším přístupem a způsobem provedení tréninku jsme si jen potvrdili správnost svého výběru dodavatele.

Na budoucí spolupráci se těší

Zuzana Malichová
Express Sales Specialist Coordinator