

7.12.2010

Vážená paní Vítková,

Rád bych Vám tímto předal reference na Vámi vedené školení telefonické komunikace s klienty.

Školení bylo účastnicemi hodnoceno velmi kladně a za nejlepší považuji uvést hodnocení některých z nich.

1. Školení bylo velice zajímavé, byl tam dostatek příkladů a rozborů co se týče typologie lidí, jak zvládat stresové situace a jak v klidu odbourat hluk kolem sebe, jak se více soustředit na klienta. Školení mi ukázalo i druhou stránku mé práce, a tím více si jí vážím. Také jsem si uvědomila, kde dělám chyby a vím, že na nich musím pracovat. Školení bylo opravdu na jedničku.
 2. Školení probíhalo záživnou formou s příklady a zkušenostmi, které lektorka sama za svou dobu trvání v call centech získala. Školení bylo sice více zaměřené na prodej, ale svými dotazy jsme se zaměřili spíše na problematiku našeho help desku. Odnáším si nové informace a možnosti zlepšení hovoru, které by se mohli projevit i do našich aktivních hovorů.
 3. Školení s paní Vítkovou pro mě bylo velice příjemné a naučné. Její přístup k nám byl kamarádský a milý. Líbila se mi forma školení, kterou pro nás měla paní Vítková připravenou. Na školení jsme probírali teorii, kterou jsme si zároveň mohli vyzkoušet i v praxi ve formě různých cvičení.
Z tohoto školení si odnáším spoustu nových poznatků (jak se správně chovat při komunikaci s obtížným klientem, jak správně volit slova, jak lépe naslouchat, oslovovat klienty...).
- Z tohoto školení mám dobrý pocit a budu na něj dlouho vzpomínat. Moc se mi líbilo.

Za sebe bych ocenil profesionální přístup, skvělou komunikaci a schopnost ušít školení tzv. na míru.

Ing. Jan Barták
ředitel úseku obchodu a marketingu
Penzijní fond České spořitelny, a.s.
Poláčkova 1976/2, 140 21 Praha 4

telefon: 261 075 103
mobil: 724 670 711
e-mail: j.bartak@pfcs.cz