

Ajánló levél

Az ajánló levelet kibocsátó vállalat/szervezet:

APEH

Ajánló személy:

Borbély Julianna

Tel:

e-mail: borbely.julianna@apeh.gov.hu

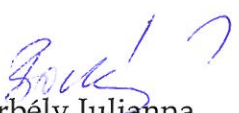
Az Európa Tréninggel eddig történt főbb együttműködések:

tárgya: Telefonos és személyes ügyfélszolgálati tréning

időpontja: 2005-ben

Tapasztalat:

A tréningen résztvevők megismerkedtek az ügyfélfogalmakkal, azonosították külső és belső ügyfeleiket. Feltárták az ügyfelek szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárásait. Elsajátították a kommunikációs alapismereteket, amelyek elősegítik az ügyfelekkel történő, kölcsönös megértésen alapuló hatékony kommunikációt. Felismerték, hogy a hiteles kommunikáció alapja a verbális és nonverbális kommunikáció összhangja. Feltérképezték személyes kommunikációs stílusukat, meghatározták erősségeiket és a fejlesztendő területeket.


Borbély Julianna

APEH



Budapest, 2007. október 12.