

## Ajánló levél

### A levelet kibocsátó:

Horváth László

A For Top Kft. korábbi ügyvezetője

06-20/ 947 1101

[horvathl@autoklub.hu](mailto:horvathl@autoklub.hu)

### Az Európa Tréninggel történt együttműködések:

Vezetői, értékesítői, szervizesek és ügyintézők tréningje (1999-2000)

### Tapasztalatok:

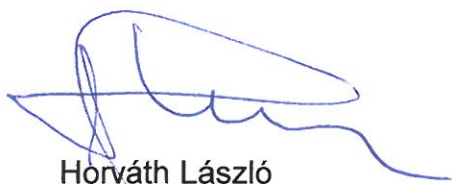
A korábbi években az Európa Tréning Kft. az Euroleasing érdekkörébe tartozó Car-Net hálózat különböző márkakereskedések –köztük az általam vezetett, több telephelyes For-Top Ford márkakereskedés- részére több tréninget is szervezett.

A szalon autó értékesítők és a használt autó értékesítők részére próbavásárláson és ügyfél-elégedettség mérésen alapuló eladási készségfejlesztés, értékesítési képzést (ügyfél tipológia, ajánlási technikák, kérdezéstechnika, pozicionálás, problémás ügyfelek, nehéz helyzetek kezelése stb.) kaptak. A munkafelvételen dolgozók, szervizvezetők és pénzügyi szolgáltatásokat nyújtók, ügyfélszolgálati (ügyfél-élektan, ügyfél érzékenység, reklamáció és konfliktuskezelés, ügyfél-után követés stb.) képzésben részesültek.

A márkakereskedések ügyvezetői, gazdasági és kereskedelmi vezetői részére vezetőképzés (erőforrás tervezés és szervezés, stratégiai tervezés, belső együttműködés fejlesztés, delegálás, asszertív kommunikáció stb.) került lebonyolításra, amelyek eredményeit mind humán, mind az értékesítés területein kamatoztatni tudtunk.

Az ügyfelek visszajelzései alapján sikeresnek ítélték a képzéseket. A belső egyensúlyok megteremtésében hatékonyan közreműködött.

2008. június 2.



Horváth László