

## REFERENCIALEVÉL

amely igazolja, hogy az Európa Tréning Kft. (1068 Budapest, Szófia u. 8.) az alábbiakban részletezett szolgáltatást elvégezte:


A referencialevél kibocsátója: APEH Oktatási Intézet  
A referenciát igazoló személy neve: Pócsi Anikó, főosztályvezető (tel: 061-399-60-09)  
A referencia tárgya: Ügyfélszolgálati munkatársak képzése ügyfélkezelés témában háromnapos képzés során, melynek célja szemléletváltás és a kiégés megelőzése  
A teljesítés ideje: 2008. december 10-12.  
A képzés nyelve: magyar  
A képzésben résztvevők száma: több mint 25 fő

A tréning célja: A képzés célja, hogy áttekintve a kommunikáció, és az ügyfélkezelés legfontosabb szabályait, fejlessze a résztvevők probléma megoldási kultúráját, módszereket adjon és gyakoroltasson a különböző szituációk hatékony menedzseléséhez és az ügyféllel történő tematikus beszélgetések lebonyolításához, megalapozva ezzel a szemlélet- és attitűdváltást. Kiemelkedő szintre emelje a résztvevők ön-, és emberismeretét, továbbá gazdagítsa az eltérő típusú ügyfelekkel (és belső munkatársakkal) való eredményes bánásmód eszköztárát, úgy hogy mindeközben a stressz-kezelési technikák elsajátításával, feltöltődő programokkal megelőzze a kiégést.

Nyilatkozat szerződésnek megfelelő teljesítésről: az Európa Tréning Kft. munkatársai a szerződésben vállalt feladatokat maradéktalanul, kiváló minőségben teljesítették.

Budapest, 2011.július 28.



  
Pócsi Anikó  
Főosztályvezető