

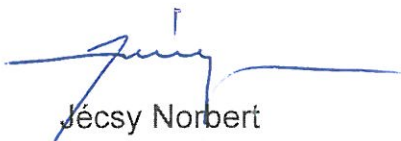
## AJÁNLÓLEVÉL

A Miele Kft. és az Európa Tréning cég együttműködése tíz éves múltat tekint vissza. Ezen időszak alatt számos területen és stratégiai céllal vettük igénybe az Európa Tréning szakértelmét. A teljesség igénye nélkül, az alábbi képzések zajlottak vállalatunknál ezen időszak alatt:

- **Vezetői tréning**, melynek célja egyrészt a munkatársak munkahelyen kívüli együttléte, az együttműködés fejlesztése, másrészt a beosztott munkatársak motivációs szintjének növelése, fenntartása.
- **Ügyfélszolgálati tréning** a központban tevékenykedő ügyfélkapcsolati kollégák számára. Célja: az ügyfelekkel történő személyes és telefonos kommunikáció tudatosabb alkalmazása, a Miele standard szerinti viselkedéskultúra erősítése.
- **Értékesítési tréning** az értékesítési csapat számára, mely a Miele egyik kiemelt értékesítési csatornája.
- **Ügyfélkezelés.** A képzés a cég bemutatótermekben és vevőszolgálatokon dolgozó munkatársai számára készült. A résztvevők elsajátították az ügyfélszolgálati etikett, viselkedés- és üzleti kultúra szabályait és gyakorlatát, valamint a verbális és nonverbális kommunikáció alapjait és az ügyfélkommunikációban betöltött szerepét, helyét.
- **Eredményes ártárgyalás.** Az értékesítési szakemberek számára tartott képzés az értékesítési kompetenciák fejlesztését, és a vevő-eladó kommunikáció javítását célozta. A képzés erőssége és egyedisége a prémium termékek értékesítésében megjelenő specialitások (különös tekintettel az árakra) meg- és felismertetése, tudatosítása volt.
- **Employee Branding**, melynek célja a meghatározott vállalati értékek megismertetése, azonosítása és a mindennapokban történő rutinszerű beépítése volt. A képzés eredményeként a Miele Kft. szerviztechnikusaiban, olyan értékrend alakul ki, melynek köszönhetően a márkaképviselő és a lojalitás beépül a belső- és külső kommunikációjukba egyaránt, és ez tükröződik munkájukban is.

Egységesen elmondható, hogy a gondos előkészítést követően a tréningek magas szakmai színvonalon zajlottak, és a tőlük elvárt célok teljesültek. Az Európa Tréning munkatársai nagy empátiával és magas szakmai felkészültséggel, hatékonyan végezték munkájukat, a kiválóan lebonyolított programok teljes mértékben megfeleltek a szakmai elvárásainknak.

Saját jó tapasztalataink alapján más vállalatok számára is jó szívvel ajánljuk az Európa Tréning céggel való együttműködést.



Jécsy Norbert  
ügyvezető ig.  
Miele Kft.

Budapest, 2015. június