

Ajánlólevél

Ajánló vállalat/szervezet: ALFÖLDVÍZ Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.

Ajánló személy: Mihályi Tamás ügyfélszolgálati osztályvezető, Fábri Ágnes HR osztályvezető

Az Európa Tréninggel történt együttműködés:

tárgya: Ügyfélszolgálati képzés

részvevők száma: 39 fő

időtartama: 2017. Május – 2017. December

Tapasztalatok és Eredmények:


Az Európa Tréning Kft.-t bíztuk meg ügyfélszolgálati csoportunk komplex fejlesztésével. Célunk az volt, hogy ügyfélszolgálati munkatársaink azonos fejlettségi szintre kerüljenek és szolgáltatásaink színvonalát az ügyfélélmény fokozásával emeljük. Emellett célul tűztük ki, hogy munkatársaink számára biztosítsuk a hétköznapokból való kiszakadást és feltöltődést. Mindezt az Európa Tréning szakmailag magas színvonalú, gyakorlatias és élményekben gazdag tréningjével értük el.

. A képzéseket strukturált igényfelmérés előzte meg, amely mind a résztvevői igényeket, mind a vezetői elvárásokat pontosította. Ezt követően a közös munka eredményeként kerültek meghatározásra az ügyfélszolgálatokon dolgozók fejlesztendő képességei és a célcsoport aktuális fejlettségi szintje.

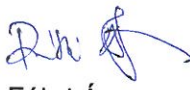
A teljes program során kollégáink örömmel vettek részt a tréningeken, ami az Európa Tréning által gondosan összeállított „tananyag” és a trénerek kifogástalan szakmai kompetenciáinak, valamint a résztvevők nyitott hozzáállásának köszönhető. A munkatársak elsajátítottak kommunikációs technikákat, stressz-, konfliktus-, és ügyfélkezelési technikákat, amit beépítettek munkájukba és magánéletükbe egyaránt. Továbbá mélyítették önismeretüket, valamint jártasságot szereztek csapatmunka, célkitűzések és az időgazdálkodás területén is.

Pozitív tapasztalataink alapján ajánljuk az Európa Tréning Kft.-t ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársak és vezetők fejlesztésére

Békéscsaba, 2018. február 5.


Mihályi Tamás
ügyfélszolgálati osztályvezető
ALFÖLDVÍZ Zrt.

ALFÖLDVÍZ Zrt.
11


Fábri Ágnes
HR osztályvezető
ALFÖLDVÍZ Zrt.