

## SHELL HUNGARY ZRT.

1037. Budapest, Lajos u. 48-66.  
Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság Cg. 01-10-042420  
Vevőszolgálat: +36 1 43 63 400  
Fax: + 36 1 43 63 593



2007. Október 15.

Durugy András  
Ügyvezető  
Európa Tréning Centrum Oktató és Tanácsadó Kft.  
Budapest  
Bajcsy-Zsilinszky út 12.  
1051.

### Tárgy: Referencia levél

Tisztelt Durugy úr,

Az Európa Tréning Oktató és Tanácsadó Kft. 2006. 10. 27-28-án kétnapos alapfokú ügyfélszolgálati tréninget tartott a Shell Hungary zRt. ügyfélszolgálatán dolgozó kollégák részére.

A képzést megelőző beszélgetések alkalmával lehetőségünk nyílt az általunk támasztott célok és igények egyeztetésére. Az alapfokú tréning célja a szervezeti átalakulásokat követően az ügyfélszolgálaton dolgozó kollégák tudásának egy szintre emelése volt. A tréning hasznos tanácsokkal látta el a vevőszolgálaton dolgozókat és a való életből merített példákon keresztül demonstrálta az esetleg felmerülő reklamációkat és a megoldások lehetőségeit. A két nap elteltével mind a tréningen résztvevő kollégáknak, mind a csoportvezetőknek lehetőségük nyílt teljes körű visszajelzést adni az Európa Tréning Oktató és Tanácsadó Kft-nek így az esetleges változtatásokat pontosan átbeszélhettük.

Az Európa Tréning Oktató és Tanácsadó Kft munkatársai rendkívül segítőkészek, kedvesek, nagy tapasztalattal rendelkeznek. A tréninggel elégedettek voltunk.

Üdvözlettel:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anita Vágó', written over a dotted line.

Vágó Anita  
Customer Service Center Manager

SHELL HUNGARY zRt.  
1036 Budapest, Lajos u. 48-66.  
CIBbank 10800007-31714015  
Adólg. szám: 10891810-2-44  
20.