

PROTOKÓŁ WYKONANIA SZKOLENIA

Stwierdza się prawidłowo i rzetelnie wykonaną usługę szkolenia zgodnie z warunkami umowy.

**Temat szkolenia: EFEKTYWNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA WARUNKIEM PROFESJONALNEJ
OBSŁUGI KLIENTA ZARZĄDZANIE RELACJAMI Z KLIENTEM**

Ilość uczestników: 10 osób

Czas trwania: 1 dzień

Data, miejsce szkolenia: 10.03.2015 Opoczno

Zamawiający:

Dyrektor Sądu Rejonowego
w Opocznie

Justyna Błaśńska

SĄD REJONOWY w OPOCZNIE
ul. E. Biernackiego 20, 26-300 Opoczno
tel./fax 44 755-71-01
NIP 768-13-18-214, REG. 000322399
EKD 8423Z

Pieczęć, podpis

Wykonawca:

SGP-Training & Consulting
przy SGP Sp. z o.o.
ul. Legionów 90/100, 42-202 Częstochowa
IDS: 240833412 NIP: 9492069403
www.szkolenia-sgp.pl, e-mail: szkolenia@sgp.biz.pl

Pieczęć, podpis

Temat merytoryczny świadczonej usługi: 1. Zespołowanie psychologii-
cznych potrzeb klientów 2. Kontakt z klientem 3. Komunikacja
4. Aktywne słuchanie 5. Telefoniczna obsługa
klienta 6. Komunikacja niewerbalna 7. Asertywność
8. Dress Code 9. Identyfikacja klienta 10. Typy osobowości
11. Klient kluczowy 12. Motywacja 13. Stabilność
współpracy 14. Monitorowanie konkurencji
15. Kierunek strategii
Grupa odbiorców usługi: Pracownicy Spółki Regionalnego
w Opatowie

Liczba godzin szkoleniowych: 8

Osoba prowadząca szkolenie: Agnieszka Dąbicka - Nowak

Potwierdzam za zgodność merytoryczną:

Mariola Wieczorek

Data, miejscowość: 09.04.2015r. Częstochowa

podpis

Manager ds. szkoleń i wdrożeń