

Referencje

Pani Katarzyna Lewandowska na zlecenie Collegium Balticum przeprowadziła dla pracowników uczelni dwie tury szkolenia pt. „Techniki sprawnej i rzetelnej obsługi klienta”.

Program szkolenia obejmował 8 modułów:

1. Troska o klienta
2. Istota komunikacji i elementy przekazu
3. Typologia klientów
4. Strategie i postawy obsługi klienta
5. Skuteczna komunikacja interpersonalna
6. Obsługa klienta przez telefon.
7. Asertywność
8. Zarządzanie stresem.

Obie tury szkolenia przeprowadzone zostały w sposób rzetelny, reprezentujący wysoki poziom przygotowania merytorycznego, a zagadnienia poruszone podczas szkolenia w pełni wpisały się w oczekiwania uczestników. Podczas szkolenia wykorzystane zostały interaktywne techniki warsztatowe, które pomagały uczestnikom w pełni zrozumieć i przyswoić poruszane tematy. W ankietach ewaluacyjnych uczestnicy wyrażali swoje zadowolenie i chęć kontynuowania zajęć z tym szkoleniowcem.

Polecamy Panią Katarzynę Lewandowską jako profesjonalnego i kompetentnego Trenera.

REKTOR
Szczecińskiej Szkoły Wyższej
Collegium Balticum
dr hab. prof. CB Aleksandra Zukrowska