



Poznań, 18.04.2011

Do osób zainteresowanych

## LIST REFERENCYJNY

Szanowni Państwo

Firma **AUTONOMIA CONSULTING Lucyna Ławniczak** z siedzibą w Lusowie przy ulicy Wierzbowej 35, od września 2010 roku realizowała dla nas **Projekt podnoszenia efektywności pracy Działu Obsługi Posprzedażnej**.

Na projekt ten składało się kilku etapów, takich jak:

1. audyt dla pracowników Działu Obsługi Posprzedażnej, którego celem było rozpoznanie przyczyn aktualnej sytuacji i przygotowanie się do realizacji działań naprawczych.
2. diagnoza wstępna oraz identyfikacja możliwości usprawnienia w obszarze obsługi gwarancyjnej.
3. projektowanie i rozwijanie zmian w procesie obsługi gwarancyjnej.
4. usprawnianie Procesu Sprzedaży Części, Akcesoriów i Usługi Serwisowej poprzez diagnozę wstępną i identyfikację możliwości usprawnienia.

Projekt prowadzony był przy pełnym zaangażowaniu ze strony konsultantów Autonomia Consulting, którzy wykazali się dobrym zrozumieniem procesów biznesowych naszej Spółki oraz doświadczeniem pozwalającym na aktywne kreowanie i proponowanie rozwiązań proklienckich.

Należy podkreślić również profesjonalizm, dobrą organizację pracy, stosowanie efektywnych narzędzi oraz wysoki poziom świadczonych usług, co pozwoliło – mimo naturalnego początkowego oporu – w pełni zaangażować w proces usprawniania współpracy działu, jego pracowników.

Sposób, w jaki firma Autonomia Consulting wykonała postawione przed nią zadania, pozwala na wystawienie tej firmie opinii solidnego partnera.

Michał Bajon

Dyrektor Działu Obsługi Posprzedażnej

