

Grzegorz Cholewa

Wrocław, 05.11.2023

House of Crime

ul. Pawła Włodkowica 21/2

50-072 Wrocław

NIP 8971793390

### Referencje

Zaświadczam, iż firma szkolenia Tallento w okresie od 26.09.2023 do 31.10.2023 pracowała z moim zespołem w ramach szkolenia z zakresu obsługi klienta. Pani Agnieszka Wojtowicz-Chałupa, która prowadziła to szkolenie, wykazała się dużym profesjonalizmem i zaangażowaniem, co realnie wpłynęło na aktywny udział moich pracowników. Skutecznie przeprowadziła analizę obecnej sytuacji w zakresie obsługi klienta, identyfikując kluczowe elementy procesu komunikacji. Warsztatowa praca nad świadomością pracowników przyczyniła się do lepszego zrozumienia ich podejścia do komunikacji. Łącznie przeprowadzono 48h szkolenia poruszając takie zagadnienia jak:

1. Obsługa Klienta w branży
2. Założenia proaktywnej obsługi Klienta z wykorzystaniem modelu E-F-E-K-T
3. Efektywna komunikacja i sztuka prowadzenia rozmów
4. Typy klientów i zastosowanie odpowiedniej techniki prowadzenia rozmów
5. Style komunikowania się
6. Train the trainers - elementy edukowania dorosłych- czyli w jaki sposób mówić do Klientów, aby byli w stanie jak najlepiej przyswoić wiedzę.

Dziękuję Pani Agnieszce za zaangażowanie i profesjonalizm podczas szkolenia. Jej wkład z pewnością przyczynił się do podniesienia standardów obsługi klienta w naszej firmie.

Z poważaniem,

Grzegorz Cholewa

**House of Crime Sp. z o.o.**  
ul. Pawła Włodkowica 21/2  
50-072 Wrocław  
NIP 897-179-33-90