

REJONOWY BANK SPÓŁDZIELCZY  
w LUTUTOWIE  
98-360 Lututów, ul. Klonowska 2  
tel. (043) 871 40 23, 871 40 91 <sup>(4)</sup>

## REFERENCJE

Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji (BODiE) zrealizował na zlecenie Rejonowego Banku Spółdzielczego w Lututowie e-szkolenie pt. „Profesjonalna rozmowa telefoniczna z klientem banku” .

E-szkolenie zrealizowane zostało w terminie 14.11.2020 r. i obejmowało 8 godzin dydaktycznych.

Prowadzone było w oparciu o wcześniej przygotowany i zatwierdzony program, który obejmował trening umiejętności w następujących obszarach:

- standardy obsługi przez telefon
- etapy rozmowy telefonicznej przychodzącej i wychodzącej
- wzbudzenie zainteresowania - zasady prowadzenia efektywnej rozmowy
- zwroty przydatne w rozmowie z Klientem
- trudne sytuacje w rozmowach telefonicznych.

Podczas zajęć, zorganizowanych przy pomocy Microsoft Teams, wykorzystywane były różne metody szkoleniowe, które miały na celu zwiększenie interakcji uczestników.

Współpraca podczas realizacji e-szkolenia przebiegała z zachowaniem należytej staranności, sprawnie i terminowo od strony organizacyjnej. Dodatkowo, BODiE przeprowadziło spotkanie testowe przed realizacją e-szkolenia, dzięki czemu późniejsza realizacja zajęć przebiegła sprawnie i bez zakłóceń.



Trenerka BODiE była bardzo dobrze przygotowana do zajęć zarówno od strony merytorycznej jak i dydaktycznej.

E-szkolenie było dopasowane do potrzeb Banku i zorganizowane w sposób profesjonalny.

W związku z powyższym rekomenduję BODiE jako rzetelnego i profesjonalnego partnera w zakresie realizacji e-szkoleń.

WICEPREZES ZARZĄDU

*Tomasz Kłimecki*  
Tomasz Kłimecki