

REFERENCIA IGAZOLÁS

1. A képzést igénybevevő cég/intézmény pontos megnevezése:
Vodafone Magyarország Rt.

2. A referenciát igazoló személy neve, telefonszáma:
Dr. Kirner Dezső, HR igazgató
Tel.: 288-3519

3. A képzést tartó cég/intézmény pontos megnevezése:
Európa Tréning Kft.

4. A képzés megnevezése és tartalma:

Call Center Akadémia (ügyfélszolgálat)

Ügyfélszolgálati - ügyfelekkel telefonon kapcsolatot tartó - munkatársak felkészítése arra, hogy a szervezet üzleti célkitűzéseivel összhangban az ügyfél elvárásainak megfelelő minőségi kiszolgálást biztosítson minden olyan ügyfélnek, aki telefonon keresztül lép kapcsolatba a vállalattal.

5. A képzést igénybevevők köre:
Ügyfélszolgálati képviselők

6. A képzés időpontja:
2004. szeptember 21-22.

7. A képzés szakmai színvonalának értékelése:

A programot magas színvonalú szakmai előkészítés, testre-szabás (egyéni és csoportos interjúk) előzi meg. A képzések előkészítése és megvalósítása során folyamatos párbeszéddel teljesül a VODAFONE által igen szigorú követelményeket támaztó minőségbiztosítás. A képzéseket követő részletes résztvevői értékelések az 5 fokozatú skálán 4,4 és 5,0 közötti eredményt hoztak.

8. A képzést tartó cég/intézmény hozzáállásának, közreműködésének értékelése:

Az Európa Tréning a közös munka teljes folyamatában rendkívül színvonalas teljesítményt nyújtott és az általuk felépített és megvalósított tréning eredményeivel mind a tréningek résztvevői, mind pedig a VODAFONE humán vezetése teljes mértékben elégedett volt. A tréninget követő hallgatói értékelések kiemelkedően magas megalégedettségről tanúskodtak.

A trénernek a képzés után is készséggel rendelkezésre állnak személyes konzultációra.

Budapest, 2005. augusztus 22.

Vodafone Magyarország
Mobil Távközlési Részvénytársaság
1062 Budapest, Váci út 1-3.
WESTEND CITY CENTER
Adóazonosító szám: 11895927-2-44
056.

Dr. Kirner Dezső
HR igazgató

Vodafone Magyarország Rt.

Westend City Center, 1062 Budapest, Váci út 1-3.
Postacím: Budapest 1999