

Ajánló vállalat/szervezet:

**NHSZ Nemzeti
Hulladékgazdálkodási
Szolgáltató Kft.**

Ajánló személy:

**Ficsor Elza, stratégiai
igazgató**

Tárgy: Ügyfélszolgálati képzés

időtartama: 2016. November – 2017. December

résztevők száma: 49 fő

Tapasztalatok és Eredmények:

2016-ban az NHSZ vezetése úgy döntött, hogy a cégben történt változások, a növekvő ügyfélkör és ügyfél elvárások megkívánják egy külső szakértő cég bevonását az ügyfélszolgálati kollégák szakmai fejlesztésére. Az Európa Tréninget választottuk partnerül, amiből gyümölcsöző kapcsolat lett.

A fejlesztést gondos előkészítő munka előzte meg. A helyzetfeltáró interjúkat és a workshopokat tapasztalt, szakmailag felkészült trénerok tartották, akik oldott hangulatot teremtettek a közös munka során. Ennek köszönhetően ügyfélszolgálatunk igényét maximálisan figyelembe vevő tréninget kaptunk.

A kollégák megismerték a hatékony kommunikációt, az asszertvitást és az ügyféltípusokat. Az utánkövetések alkalmával a résztvevők elmélyítették a tréningen tanultakat, valamint új technikákat sajátítottak el a stressz-kezelés, a konfliktus helyzetek megoldási technikái és az időgazdálkodás területén.

A képzés során a kollégák hasznos tudást kaptak, amit sikerrel tudnak alkalmazni a munkájuk és magánéletük során is. Szakmailag és emberileg is fejlődtek a program során.

Tapasztalataink alapján szívesen ajánlom az Európa Tréninget ügyfélszolgálati tréningek megvalósítására.

Budapest, 2018. Február 12.



Ficsor Elza

Stratégiai igazgató

Nemzeti Hulladékgazdálkodási Szolgáltató Kft.