

ZAŚWIADCZENIE

Pani

Anna Możdżyńska

uczestniczyła w szkoleniu na temat

„Jakość obsługi klienta”

przeprowadzonym przez
Polską Fundację Przedsiębiorczości

w dniu 21.05.2010 roku
w Szczecinie

Zakres programu (6h):

- **Jakość obsługi klientów – wprowadzenie (2 h)**
 - Istota obsługi klienta
 - Obsługa klientów z punktu widzenia komunikacji
 - Bariery psychologiczne i komunikacyjne w obsłudze klienta
 - Obsługa jako reagowanie na potrzeby produktowe i psychologiczne
- **Klienci (2 h)**
 - Typy osobowości klientów
 - Oczekiwania klientów oraz przyczyny niezadowolenia z obsługi
 - Jak dostroić komunikację i dopasować obsługę do danego typu klienta?
- **Praktyczne zasady obsługi klientów (2h)**
 - Sytuacje trudne w obsłudze danego typu klienta
 - Asertywność jako sposoby radzenia sobie z trudnymi klientami

Polska
Fundacja Przedsiębiorczości
Maria Czerniecka

Wykładowca
Justyna Bankiewicz

