

Warszawa, styczeń 2009 rok.

LexisNexis Polska Sp. z o.o.

Ochota Office Park 1

Al. Jerozolimskie 181

02-222 Warszawa

Referencje

Pani Magdalena Toruń przeprowadziła w firmie LexisNexis Polska Sp. z o.o. w lipcu, wrześniu oraz październiku 2008 roku cykl szkoleń związanych z telefonicznym kontaktem z klientem. W szkoleniu wzięło udział 30 osób pracujących w Dziale Handlowym. 16 osób odbyło szkolenie dotyczące umawiania spotkań handlowych, 14 osób zostało przeszkolonych z technik sprzedaży telefonicznej. Treningi odbywały się w formie spotkań indywidualnych. Pani Magdalena przyglądała się pracy każdej osoby a następnie odbywała z nimi rozmowy warsztatowo – coachingowe. Wykorzystane przy tym zostały materiały z przeprowadzonych rozmów.

Przy wykorzystaniu posiadanej wiedzy merytorycznej Pani Magdalena Toruń poczyniła duży wkład w rozwój Działu Handlowego w aspekcie obsługi klienta w kontakcie telefonicznym, telefonicznej sprzedaży, a także samodzielnego umawiania się na wizyty handlowe. Pani Magdalena jest także autorką skryptów szkoleniowych, które bez wątpienia pomogły w usystematyzowaniu pracy zespołu handlowego.

Po szkoleniach uczestnicy ocenili zarówno program szkolenia, jak i jego efekty. Ogólna ocena była na poziomie powyżej 4 w skali 1-5. W uwagach zapisywanych w ankietach badających satysfakcję akcentowany był profesjonalizm Pani Magdaleny, a także wyrażana chęć uczestnictwa w kolejnych spotkaniach z trenerką. Niezaprzeczalnym faktem jest, że praca Pani Magdaleny oraz przeprowadzone warsztaty pozwoliły podtrzymać wysoką jakość telefonicznego kontaktu z klientem oraz zapewniły odpowiedni poziom motywacji do utrzymania wysokiego i w pełni profesjonalnego stosunku do wykonywanych zadań.

Współpraca LexisNexis i Pani Magdaleny Toruń dała wymierne korzyści w postaci profesjonalizacji standardów telefonicznego kontaktu z klientem oraz podwyższeniu kwalifikacji pracowników biorących udział w szkoleniu. Bez wątpienia Pani Magdalena Toruń jest profesjonalnym trenerem, posiada ogromną wiedzę z zakresu obsługi klienta i co najważniejsze potrafi się nią dzielić. Współpraca z Panią Magdaleną spełniała wszelkie nasze oczekiwania. Z całą pewnością Pani Magdalena jest trenerem godnym polecenia.

Z poważaniem


Grzegorz Cieślinski

Dyrektor Sprzedaży LexisNexis Polska