



Szkolenie:

Profesjonalna obsługa reklamacji



WINNERS

Program szkolenia:

I. ROLA STANDARDÓW OBSŁUGI

- Profesjonalny pracownik – znaczenie standardów obsługi w kontekście reklamacji (geneza reklamacji)
- Trójkąt (nie)satisfakcji klienta: satysfakcja merytoryczna, psychologiczna, proceduralna

II. STRATY I ZYSKI – PUNKT WIDZENIA FIRMY I KLIENTA

- Perspektywa niezadowolonego klienta – możliwe zachowania
- Zamiana strategii „oko za oko” na podejście win-win
- Poprawa komunikacji – rozmowa komunikacyjna i reguły współpracy z klientem
- Diagnoza, profilaktyka, automotywacja

III. REKLAMACJA I CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE KLIENTA

- Doświadczenie autentycznej sytuacji reklamacyjnej
- Rozpoznawanie trudnych klientów i metody radzenia sobie z nimi

IV. KONSEKWENCJE NIEPRZESTRZEGANIA STANDARDÓW OBSŁUGI

- Korzyści dla wszystkich stron płynące z redukcji sytuacji reklamacyjnych
- Na co mamy wpływ w procesie obsługi klienta? Jak można zrobić to jeszcze lepiej?
- Granice i reguły współpracy z klientem

V. PSYCHOLOGIA KONTAKTU Z KLIENTEM REKLAMACYJNYM – RADZENIE SOBIE Z EMOCJAMI

- Uświadomienie mechanizmów działania w sytuacjach stresujących
- Ćwiczenia wchodzenia w role studzące emocje
- Typologia klienta i stopnie reakcji spowodowane niezadowoleniem

VI. NABYWANIE UMIEJĘTNOŚCI ADEKWATNEGO REAGOWANIA

- Jak odpowiadać na obiekcje klienta
- Poznanie modelu przyjmowania obiekcji i ćwiczenie szybkich reakcji
- Eliminowanie języka negatywnego z wypowiedzi

VII. POZYTYWNE ZAKOŃCZENIE PROCESU REKLAMACYJNEGO

- Algorytm reklamacji – od komunikatu klienta do rozwiązania problemu
- Ćwiczenia w kompleksowej obsłudze klienta
- „Ścieżka reklamacyjna” – procedura reklamacji
- Relacje z klientami po reklamacji – budowanie lojalności klientów

VIII. PODSUMOWANIE

- Pogłębienie świadomości znaczenia profesjonalnego traktowania spraw reklamacyjnych
- Dbłość o wizerunek firmy

Uczestnicy szkolenia zdobędą praktyczne umiejętności niezbędne do **skutecznej i profesjonalnej obsługi klienta w sytuacjach reklamacyjnych** oraz w kontaktach z **trudnymi klientami**.

Po ukończeniu szkolenia uczestnik:

- **rozwija umiejętność radzenia sobie z trudnymi klientami** i skutecznego reagowania na ich obiekcje,
- **buduje pozytywny wizerunek firmy** poprzez stosowanie wysokich standardów obsługi klienta reklamacyjnego,
- **zwiększa świadomość własnych zachowań** i mechanizmów emocjonalnych w kontakcie z klientem,
- **kształtuje postawę empatii i dbałości** o jakość relacji z klientem reklamacyjnym,
- **wzmacnia przekonanie o zależności** między jakością obsługi a wizerunkiem firmy,
- **doskonali umiejętność utrzymania profesjonalizmu i spokoju** w sytuacjach stresowych,
- **rozwija kompetencję** dostosowywania stylu komunikacji do typu klienta,
- **opanowuje techniki łagodzenia napięć i wyciszania emocji** w rozmowie z klientem,
- **posługuje się językiem pozytywnym**, budującym zaufanie i poczucie bezpieczeństwa klienta.



Poznaj naszych trenerów:

TRENER: Iza

Trener biznesu i wykładowca z ponad 15-letnim doświadczeniem w pracy z zespołami międzynarodowymi. Specjalizuje się w rozwoju kompetencji menedżerskich, komunikacji, zarządzaniu stresem oraz kreatywnym myśleniu w biznesie.

Absolwentka **Polsko-Francuskich Studiów Zarządzania (UŁ i Université Jean Moulin Lyon III)** oraz **filologii angielskiej UŁ**. Posiada certyfikat **Trenera Kreatywności** oraz ukończone szkolenie z **Design Thinking**.

Od 2019 roku współpracuje z **Akademią Humanistyczno-Ekonomiczną w Łodzi**, prowadząc praktyczne zajęcia i projekty rozwojowe w języku polskim i angielskim. Wcześniej pełniła funkcje menedżerskie w **Infosys Poland, Clariant GBS i Philips**, gdzie odpowiadała za zarządzanie zespołami, szkolenie pracowników i wdrażanie procesów biznesowych.

Prowadzi zajęcia w zakresie: **komunikacji, negocjacji, zarządzania emocjami i stresem, kreatywności, zachowań organizacyjnych, kompetencji menedżerskich oraz etyki w biznesie.**

TRENER: Sylwia

Trenerka biznesu i konsultantka rozwoju organizacji z 19-letnim doświadczeniem w sprzedaży, zarządzaniu i pracy z zespołami. **Od 2012 roku** prowadzi szkolenia i programy rozwojowe dla firm takich jak **ING, Santander, OLX, Velux, Lufthansa, Superpharm, AmRest czy Strabag**. Specjalizuje się w **rozwijaniu kompetencji menedżerskich, komunikacji, motywacji i zarządzania zmianą**, wspierając liderów i zespoły w osiągnięciu lepszych wyników.

Łączy wykształcenie pedagogiczne z certyfikatami z zakresu zarządzania zmianą, komunikacji i rozwoju osobistego. Prowadziła zajęcia m.in. na **AGH w Krakowie, Uniwersytecie Jagiellońskim i Akademii WSB**. Autorka projektów „**Zarządzanie atmosferą**” i „**Inteligencja sportowa**” oraz gier szkoleniowych rozwijających współpracę i efektywność zespołów. W pracy łączy **wiedzę psychologiczną z praktyką biznesową**, tworząc szkolenia angażujące, intensywne i nastawione na realne rezultaty.

TRENER: Marta

Doświadczony trener i doradca biznesu, coach narzędziowy. Wspierając człowieka i tym samym biznes w rozwoju wykorzystuje wiedzę i różnorodne metody pracy oparte na **psychologii pozytywnej, narzędziach coachingowych, treningu ACT (nurt terapeutyczny akceptacji i zaangażowania), narzędziach z rodziny POINTS OF YOU®, posiada licencję do pracy z metodologią o stylach myślenia i działania FRIS®, techniki FOToterapii.**

Jest **twórcą autorskich programów, modeli i narzędzi rozwojowych, wspierając ludzi i organizacje.** Specjalizuje się w **biznesie, w tematyce radzenia sobie w sytuacjach stanowiących szczególne wyzwanie jak warsztaty i treningi z obszaru budowania kompetencji managerskich, autentyczność w przywództwie, zarządzanie i komunikacja w zmianie, współpraca oparta na wartościach, praktyczne warsztaty komunikacji interpersonalnej, podnoszenie efektywności w środowisku biznesowym.**

Ważne miejsce w jej praktyce szkoleniowej zajmują **tematy związane z zarządzaniem stresem, emocjami, dobrostanem psychicznym, wypaleniem zawodowym, odpornością psychiczną.**

Projekty szkoleniowe, **wykorzystujące narzędzia fototerapii** podlegają stałej superwizji podczas spotkań grupowych i pracy indywidualnej, co oznacza, że pracuje według najwyższych standardów.



TRENER: Wojtek

Certyfikowany coach **International Coach Federation (ICF)** na poziomie **Associate Certified Coach (ACC)**, z **15-letnim doświadczeniem w pracy indywidualnej i grupowej**. Trener **rozwoju osobistego i trener biznesu, twórca autorskich procesów rozwojowych** opartych na podejściu coachingowym, wzbogaconych elementami mentoringu i treningu interpersonalnego.

Specjalizuje się w **executive coachingu, coachingu zespołowym, coachingach grupowych oraz sesjach indywidualnych wspierających rozwój świadomości, komunikację, inteligencję emocjonalną i odporność psychiczną**. W pracy łączy **coaching oparty na dowodach (Evidence-Based Coaching)** z modelami **GROW, Gestalt**, podejściem **poznawczo-behawioralnym, systemowym i skoncentrowanym na rozwiązaniach**.

Posiada **7-letnie doświadczenie** we współpracy z organizacjami, m.in. **INEA, MC-Bauchemie, VKF Renzel Polska, POZBUD T&R S.A., Krajową Izbą Biegłych Rewidentów, a także Collegium Civitas, Collegium Da Vinci i Uczelnią Techniczno-Handlową im. Heleny Chodkowskiej**. Projektuje i wdraża **programy rozwojowe dopasowane do indywidualnych potrzeb klientów, wspierające liderów, zespoły i organizacje** w osiągnięciu celów. W pracy czerpie inspirację z nurtu **non-duality, map świadomości Davida Hawkinsa oraz spirali rozwoju Kena Wilbera**, tworząc **procesy rozwojowe oparte na integracji psychologii, coachingu i świadomości**.

TRENER: Marcin

Certyfikowany trener biznesu i coach, absolwent **Wałbrzyskiej Wyższej Szkoły Zarządzania i Przedsiębiorczości** oraz **Politechniki Wrocławskiej**, specjalizujący się w **marketingu, zarządzaniu i public relations**. Ukończył **Szkołę Trenerów Biznesu Super-Ego (250 godzin praktycznego przygotowania do pracy trenerskiej)** i kontynuuje rozwój w **Noble Manhattan Coaching**.

Od lat tworzy i prowadzi **programy rozwojowe dla sektora bankowego i finansowego**, współpracując z firmami takimi jak **Santander Consumer Bank, PKO S.A., Aegon, Hitachi Data System, IMS Health, Skąpiec.pl** czy **Zespół Uzdrawisk Kłodzkich**. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu **sprzedaży, obsługi klienta, zarządzania i efektywności osobistej**, prowadząc warsztaty dla **menedżerów, doradców i zespołów sprzedażowych**.

Posiada ponad **4000 godzin szkoleniowych potwierdzonych rekomendacjami**. Doświadczenie zawodowe zdobywał m.in. w **AUTOINTERNET S.A., PTF S.A., MEET MUSIC S.A.** oraz w **Santander Consumer Banku**, gdzie przeszedł kolejne szczeble kariery – od **specjalisty po kierownika zespołu szkoleń i trenera wewnętrznego**. Doskonale **zna tematykę kredytów, ubezpieczeń, inwestycji oraz sprzedaży i obsługi klienta**.

Jako trener i mentor łączy **biznesową praktykę z kreatywnością, tworząc warsztaty cenione za energię, interaktywność i świeże podejście do znanych technik szkoleniowych**. W pracy kieruje się zasadą: „**niczego nie oczekuję i wszystkiego się spodziewam**” – stawiając na **uwagę, elastyczność i autentyczny kontakt z uczestnikami**.

TRENER: Piotr

Certyfikowany trener biznesu i licencjonowany trener **Structogram® Training System**, specjalizujący się w rozwoju kompetencji osobistych, menedżerskich i sprzedażowych. **Konsultant modelu psychometrycznego MTQ48**, badającego odporność psychiczną i wspierającego programy rozwoju efektywności.

Posiada **19-letnie doświadczenie w sprzedaży i zarządzaniu zespołami**, zdobyte w **międzynarodowych instytucjach finansowych**, gdzie przez 13 lat pełnił funkcje menedżerskie, **odpowiadając za rekrutację, coaching i rozwój pracowników**. Współpracował z firmami z **branży finansowej, medycznej, produkcyjnej, edukacyjnej, reklamowej i budowlanej**.

Absolwent zarządzania i finansów, wykładowca w Wyższej Szkole Bankowej i Wyższej Szkole Gospodarki. Prowadzi **szkolenia i projekty rozwojowe w obszarach aktywnej sprzedaży (B2B, B2C), zarządzania zespołami, obsługi klienta oraz zwiększania efektywności osobistej i odporności psychicznej**.



Szkolenia w całej Polsce –wybierz dogodną lokalizację

	Bydgoszcz		Hotel Maraton*** ul. Powstańców Warszawy 13 85-683 Bydgoszcz www.hotelmaraton.pl		3.12.2025
	Gdańsk		AMBER Hotel *** ul. Powstańców Warszawskich 45 80-165 Gdańsk www.amber-hotel.pl		2.12.2025
	Katowice		Silesian Hotel *** ul. Szybowcowa 1A 40-502 Katowice www.silesianhotel.pl		10.12.2025
	Kielce		Qubus Hotel Kielce**** ul. Składowa 2 25-505 Kielce www.qubushotel.com		9.12.2025
	Kraków		Hotel City SM Business & SPA *** ul. Gajowa 16 30-426 Kraków www.hotelcity.pl		11.12.2025
	Lublin		Hotel Na Rogatce 20-802 Lublin ul. Sielankowa 1 www.narogatce.pl		8.12.2025
	Łódź		Iness Hotel*** ul. Wróblewskiego 19/23 93-578 Łódź www.inesshotel.pl		12.12.2025

	Olsztyn		Hotel HP Park Olsztyn *** Al. Warszawska 119 10-701 Olsztyn www.olsztyn.hotelepark.pl		4.12.2025
	Opole		Hotel Mercure *** ul. Krakowska 57 – 59 45 – 018 Opole		10.12.2025
	Poznań		Hotel Kortowo*** ul. Kotowo 62 60-009 Poznań www.kortowo.com.pl		5.12.2025
	Szczecin		Hotel Rycerski *** ul. Potulicka 1a 70-230 Szczecin		1.12.2025
	Warszawa		Hotel Karat *** ul. Słoneczna 37 00 – 789 Warszawa www.hotelkarat.pl		12.12.2025
	Wrocław		BEST WESTERN PLUS Q Hotel Wrocław **** ul. Zaolziańska 2 53-334 Wrocław www.qhotelwroclaw.pl		10.12.2025
	Zielona Góra		Amadeus Hotel*** ul. Jedności 87A 65-018 Zielona Góra www.amadeushotel.pl		5.12.2025
	Uniejów		Hotel Zamek Arcybiskupów Gnieźnieńskich ul. Zamkowa 2 99-210 Uniejów		12.12.2025
	Rzeszów		Hotel Villa Riviera*** Al. Sikorskiego 118 35-304 Rzeszów www.villariviera.pl		11.12.2025

ORGANIZACJA SZKOLENIA

Forma szkolenia: Szkolenie stacjonarne w formie warsztatów

Czas trwania: 1 dzień, w godz. 9:00-16:00 lub 10:00-17:00

Koszt szkolenia: 749,00* zł netto /1 osoba /1 dzień (promocja do 11.11 cena poza promocją 1099 zł netto)

Liczebność grupy: od 4 do 15 osób.

Cena obejmuje:

- realizację programu szkolenia,
- materiały szkoleniowe,
- certyfikat ukończenia szkolenia,
- serwis kawowy.

*Cena nie obejmuje ewentualnych kosztów dojazdu i noclegu Uczestników.

Podana kwota jest wartością netto – należy doliczyć 23% VAT.



Szkolenia zamknięte dla firm

Powyższy temat oraz inne szkolenia z naszej oferty **realizujemy również w formie szkoleń zamkniętych**, dopasowanych do potrzeb konkretnej organizacji.

Szkolenia mogą odbywać się:

w **hotelu konferencyjnym, w siedzibie Państwa firmy, lub w innym wybranym miejscu na terenie całego kraju.**

Każde szkolenie jest poprzedzone analizą potrzeb i dostosowaniem programu do branży, poziomu doświadczenia uczestników oraz celów biznesowych Klienta.

Przykładowa tematyka szkoleń realizowanych w formie zamkniętej:

- Profesjonalna sprzedaż i obsługa klienta
- Sprzedaż i obsługa klienta
- Finalizowanie sprzedaży i techniki domykania transakcji
- Pozyskiwanie klientów i budowanie relacji biznesowych
- Negocjacje handlowe w praktyce
- Telemarketing i skuteczna komunikacja telefoniczna
- Reklamacje i praca z trudnym klientem

Rozwój menedżerski i przywództwo

- Skuteczny menedżer i zarządzanie zespołem
- Motywowanie i rozwijanie pracowników
- Delegowanie zadań i egzekwowanie odpowiedzialności
- Komunikacja w zespole i rozwiązywanie konfliktów

Kompetencje osobiste i interpersonalne

- Zarządzanie stresem i emocjami w pracy
- Asertywność i budowanie pewności siebie
- Efektywna komunikacja i wystąpienia publiczne
- Zarządzanie czasem i priorytetami

Kontakt w sprawie organizacji szkolenia:

WINNERS Szkolenia

Anna Wentk

tel. 531 801 806

biuro@winners-szkolenia.pl



Postaw na wiedzę potwierdzoną certyfikatem!



2011r.

Szkolimy od ponad 14 lat

16 000

Tyle osób już przeszkoliliśmy

120

Średnio tylu uczestników szkoli się u nas co miesiąc

4,9/5

Średnia ocena z ankiet uczestników



★★★★★
"Konkretnie, profesjonalnie, ciekawie. Dziękuję i polecam."
Magdalena Mężyk, shakewave.pl



★★★★★
"Profesjonalizm w 100%"
Kamil Siedzielnik, www.galeriaindeco.pl



★★★★★
"Szkolenie bardzo fajne. Polecam!"
Piotr Karpiński, www.m-copy.pl,



★★★★★
"Warto. Podobało mi się. Polecam :)"
Paweł Witkowski, www.cutservice.pl)



★★★★★
"Szkolenie spełniło moje oczekiwania w 100 %. Gorąco polecam"
Bartłomiej Nowak, www.marbex.pl



★★★★★
"Profesjonalne szkolenie. Bardzo dużo wiadomości i miły prowadzący."
Małgorzata Pisarska, www.wika.pl



★★★★★
"Miło, fachowo, konkretnie i na temat"
Dominik Łuszczki, kartony24.eu



★★★★★
"Szkolenie bardzo ciekawe i przydatne"
Kamila, Kamińska, www.maximulti.pl



OPINIE UCZESTNIKÓW NASZYCH SZKOLEŃ

„Szkolenie przeprowadzone w profesjonalny sposób w dobrej atmosferze. Poruszone zostały ważne aspekty z zakresu, który obejmowało szkolenie. Informacje i umiejętności przekazane przez świetną trenerkę z bogatym doświadczeniem przydadzą się każdemu, komu zależy na podniesieniu swoich kwalifikacji zawodowych.”



Tomas Baltushka
www.top-ten.com.pl

„To było naprawdę szkolenie a nie odczytana prezentacja. Trener poprzez aranżowanie różnego rodzaju scenek pobudzał nasze umysły do kreatywności. Dyskusjom nie było końca, czas minął za szybko.”



Magdalena Niemiec
www.tako-ar.eu

„Dziękuję prowadzącemu szkolenie za zaangażowanie w przekazywaniu wiedzy i indywidualne podejście do uczestników szkolenia.”



Krzysztof Reliszko
Export- Import E.M. Dobrzyński

„Bardzo dziękujemy za przeprowadzone szkolenie. Pan prowadzący świetnie przygotowany z zakresu wiedzy o naszej działalności, sympatyczny i pomocny. Wiele wskazówek na pewno wykorzystamy w naszej pracy.”



Małgorzata Mendalka
www.transserwis.pl

„Szkolenie dające dobry fundament do opracowania własnej strategii sprzedaży. Wiele praktycznych informacji, bez zbędnego owijania w bawełnę.”



Robert Rembiasz
www.restal-stg.pl

„Bardzo profesjonalnie przeprowadzone szkolenie, merytorycznie i praktycznie poruszone aspekty umiejętności sprzedażowych. Bardzo miła atmosfera, świetna Trenerka, przyjazne miejsce. Polecam.”



Angelika Jagielska
www.ckis.tczew.pl

„Chcemy podziękować za fachowe, kompetentne i skuteczne szkolenie oraz potwierdzamy doskonałą komunikatywność i duże doświadczenie.”



Pracownicy Sternal International
www.sternal.com.pl



Firmy, które wyznaczają standardy, wybrały nas – Ty też możesz!



Referencje

Nasze szkolenia są wysoko oceniane przez uczestników i działą HR. Przedstawiamy wybrane referencje, które potwierdzają jakość naszej pracy, więcej znajdziesz na naszej stronie www.winners-szkolenia.pl

OPOT ZDRÓJ Sp. z o.o.
ul. Piłsudskiego 4, Piłsudzką Wiosną 19
NP 95-14-25 00 855 00 22002000

Sheraton
Sopot, 06 marca 2013 r.

LIST POLECAJĄCY

Z firmą szkoleniową WINNERS reprezentowaną przez panią Annę Kaczmarek, podjęliśmy współpracę w 2011 roku. Od tamtej pory do dn. 06 marca 2013 r. został zrealizowany dla naszej firmy szereg szkoleń wewnętrznych o tematyce:

1. Narzędzia doskonalenia systemów zarządzania i rozwiązywania konfliktów dla kadry kierowniczej.
2. Trudny klient.
3. Up – selling i sprzedaż produktów i usług kosmetycznych.
4. Profesjonalne techniki sprzedaży.

W czasie zajęć przeprowadzone zostały liczne ćwiczenia, quizy, testy, gry dotyczące komunikacji, rozwiązywania problemów, aktywnego słuchania, delegowania, istnienia kontaktów z Klientem, zachowań asertywnych, a także, co było dla nas bardzo istotne, ćwiczenia symulacyjne dotyczące sytuacji z praktyki zawodowej uczestników. Programy szkoleń oraz metody ich realizacji spotkały się z dużym uznaniem wszystkich uczestników, którzy podkreślali profesjonalizm, kompetencje prowadzącego oraz bardzo dobrą atmosferę panującą podczas zajęć. Nabyte praktyczne umiejętności będą z pewnością przydatne w dalszej pracy zawodowej.

W naszej opinii pan Maciej Podraska, trener prowadzący zajęcia, doskonale wywiązywał się z powierzonego zadania realizując program z pełnym zaangażowaniem, profesjonalizmem i doskonałym wypracowaniem potrzeb uczestników. Znakomicie dostosowywał sposób oraz tematykę prowadzonych zajęć do charakteru szkolonej grupy.

Przeprowadzone szkolenia spełniły nasze oczekiwania i zostały wysoko ocenione przez kadry, dlatego bez wahania polecamy firmę WINNERS jako profesjonalnego i solidnego partnera.

Z poważaniem

Maciej Podraska
Dyrektor ds. Operacyjnych
Kierownik Wydziału Operacyjnego

INTEGRATION SPOKOT HOTEL
CONVENTION CENTER & SPA
ul. Piłsudskiego 4, Piłsudzką Wiosną 19
85-173 Jutro, Piłsudzką
tel. +48 58 767 1000
fax. +48 58 767 1000
www.winners-szkolenia.pl

Toyota Marki Władysław Cygan
Oddział Zerań
ul. Jagiellońska 34
03-303 Warszawa
T 522 560 7000 F 522 560 7001 www.toyotazerań.com.pl

TOYOTA

Warszawa, 30.06.2011

Referencje

W miesiącach kwiecień – maj 2011. firma Winners reprezentowana przez Panią Annę Kaczmarek przeprowadziła cykl indywidualnych coachingów dla pracowników firmy Toyota Zerań w zakresie „Skutecznej sprzedaży przez telefon”.

Trening przeprowadzono bardzo starannie, a czas zajęć maksymalnie wykorzystano do przekazania informacji. Elementem szkolenia zaskakującym na podniecenie, było stworzenie atmosfery odpowiedniej do przeprowadzenia dużej liczby ćwiczeń praktycznych. Profesjonalne przygotowanie, innowacyjne metody nauczania i imponujące doświadczenie prowadzącego sprawiły, że zdobyta wiedzę uczestnicy zaczęli wykorzystywać w swojej pracy zawodowej zaraz po ukończeniu szkolenia. Było to możliwe dzięki umiejętnemu połączeniu zagadnień teoretycznych z ćwiczeniami praktycznymi. Osoba prowadząca wykazała się bardzo dobrą znajomością tematu, zwracając najwłaściwiejsze aspekty tego procesu.

Szkolenie przeprowadzone było zgodnie z potrzebami Przedsiębiorstwa, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych potrzeb osób szkolonych, pozwalając na szybkie i dokładne zdobycie umiejętności niezbędnych do codziennej pracy zawodowej.

Biorąc pod uwagę sposób, formę oraz profesjonalizm przeprowadzonych coachingów, możemy polecić firmę WINNERS jako solidnego i rzetelnego wykonawcę. Winners to gwarancja prowadzenia szkoleń przez instruktorów o dużej wiedzy i bardzo dobrym przygotowaniu merytorycznym. Dlatego też polecamy firmę Winners - jako profesjonalnego partnera w rozwoju wiedzy, i kompetencji Państwa pracowników, firmom które chcą inwestować w rozwój swoich pracowników.

Dyrektor ASD Zerań
Cezary Cachel

TOYOTA MARKI
Władysław Cygan, Szwajcarska Droga 10
03-303 Warszawa, ul. Jagiellońska 34
tel. 22 560 7000 fax. 22 560 7001
NIP 125-610-13-24

Toyota Marki Władysław Cygan
Szwajcarska Droga 10, 03-303 Warszawa
ul. Piłsudskiego 4, 03-303 Warszawa
tel. 22 560 7000 fax. 22 560 7001
NIP 125-610-13-24

ingzycie.pl **ING**

Firma szkoleniowa Winners z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Bartosza Głowackiego 8/35 przeprowadziła dla przedstawicieli firmy ING Usługi Finansowe szkolenie z zakresu:
Skuteczne Techniki Sprzedaży

Szkolenie zostało bardzo dobrze ocenione przez uczestników.

Zostało przeprowadzone w sposób profesjonalny, rzetelny z wykorzystaniem różnorodnych narzędzi szkoleniowych.

Bardzo atrakcyjna dla uczestników forma warsztatów, pozwoliła lepiej poznać i utrwalić nowo poznane techniki zamykania sprzedaży, budowania relacji i segmentacji klientów.

Sposób prowadzenia szkolenia oraz serdeczna atmosfera podczas zajęć i warsztatów, przyczyniła się do czynnego przyswajania wiedzy po przez dużą aktywność uczestników w różnego rodzaju zadaniach i warsztatach.

Kadra trenerska bardzo dobrze przygotowana do łączenia wiedzy teoretycznej z ćwiczeniami praktycznymi, w których chętnie uczestnicy brali udział.

Doskonale przygotowane materiały szkoleniowe nie tylko ułatwiają uczestnictwo w zajęciach ale są doskonałym kompendium wiedzy do dalszego wykorzystania w pracy.

Wysoko oceniła szkolenie również uczestnicząca w nim kadra menedżerska.

Jesteśmy bardzo zadowoleni z przeprowadzonego przez firmę Winners szkolenia i na pewno będziemy tę współpracę kontynuować.

Z wyrazami podziękowania i szacunku,

Alicja Pahl
Dyrektor Oddziału

ING USŁUGI FINANSOWE S.A.
61-823 Poznań, ul. Piekary 7
tł. (61) 859 91 00, fax (61) 859 91 05

ING Newrozyski Ubocznik na Żyło S.A.
ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa
F +48 (22) 5209009 F +48 (22) 5221 513

Sąd Rejestrowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS 000023443, NIP: 527-03-62-574
Krajowy Rejestry Sądowy – +48 22 620 10 00, rejestracja w sądzie

polwell *Twój partner w codziennej pracy*

Fale Luki Koki

Szczecin, 3.03.2015r.

Referencje

W dniu 03.03.2015 roku Firma Winners Anna Kaczmarek z Bydgoszczy przeprowadziła szkolenie „Techniki skutecznej sprzedaży telefonicznej”, w którym brało udział czterech pracowników naszej firmy.

Szkolenie zostało przeprowadzone profesjonalnie i bez najmniejszych zakłóceń. Trener wykazał się fachowym podejściem do osób odbywających szkolenie, a uczestnicy zostali wyposażeni w obszernie materiały dydaktyczne.

Z przyjemnością w przyszłości skorzystamy ze szkoleń organizowanych przez firmę Winners.

Z poważaniem,

Wojciech Bukowski
Właściciel

polwell PRZEDSIĘWSTWÓ
HANDLOWE
Wojciech Bukowski
71-072 Szczecin, ul. Kołłątaja 11
tel./fax 91 812 75 57, tel. kom. +48 604 75 90 75
NIP 881-154-67-07, www.polwell.pl

qj grupa polwell
Polskie Biuro Rachunkowe

kernell **win** **relo** **montibel-lo** **ZONDO MOSEER** **ARTANO**



Zapraszamy do kontaktu

Rozpocznij swój
rozwój już dziś



531 801 806



biuro@winners-szkolenia.pl



**ul. Długa 76, Trzszczyn
86-011 Wtelno**



www.winners-szkolenia.pl

