

РЕКОМЕНДАЦИЯ

Руководство Компании "ВымпелКом" выражает признательность Консалтинг-Центру «ШАГ» за цикл тренингов «Технология телефонного общения», проведенный консультантами «ШАГа» для сотрудников абонентской службы. Тренинг позволил сотрудникам "ВымпелКом", которым по долгу службы приходится взаимодействовать с клиентами, отработать и усовершенствовать имеющиеся у них навыки общения и разработать тактику поведения как в наиболее типичных, так и в наиболее сложных ситуациях.

Опыт работы в консалтинге помог тренерам точно понять задачи, стоящие перед абонентской службой, и составить программу тренинга в соответствии с ними. Особенность тренинга, проведенного специалистами «ШАГа», заключалась в том, что в рамках одного курса были гармонично совмещены две важные задачи - отработка навыков общения операторов и сбор менеджерами запросов от своих сотрудников. Благодаря рекомендациям, которые предоставлялись консультантами по окончании каждого тренинга, руководство абонентской службы имело возможность оперативно совершенствовать деятельность службы.

Особо хотелось бы отметить благоприятную атмосферу, царившую на тренинге. Доброжелательность в отношениях тренеров и участников, а также доступность в изложении материала сделали процесс обучения легким и динамичным.



Марина Новикова,
Директор по работе с персоналом.