



*г.Москва, пер. Чернышевского,3а*

*Тел.: (095) 258-35-15*

*Факс: (095) 258-35-10*

9 февраля 1996

Всем, кого это может касаться

Я работаю с компанией "Шаг" с 1994. Мы начали наше сотрудничество, когда я была директором Центра по обслуживанию клиентов Московской Сотовой Связи. Наш первый совместный опыт - это тестирование группы и разработка рекомендаций по улучшению взаимоотношений между отделами и внутри них. Представители "Шаг" провели ряд интервью с сотрудниками Центра, после чего представили для руководства подробную картину отдела: климат, ожидания группы, "подводные течения", тенденции к развитию, заложенные внутри группы, и план действий по совершенствованию взаимоотношений. Это исследование помогло нам лучше понять своих сотрудников и в результате улучшить мотивацию внутри отдела. На меня произвели хорошее впечатление профессионализм и такт, с которым "Шаг" подошел к выполнению задания.

Моим вторым проектом с компанией "Шаг" стал семинар "Создание команды" для сотрудников Центра по обслуживанию клиентов ТелеРосс. Задача усложнялась тем, что все они работают в разных городах, но тем не менее чувство команды нам необходимо. И представителям "Шаг" это удалось! Все участники семинара отмечают уникальность полученного опыта. Наши инструкторы - Светлана Поварницына и Евгений Емельянов - тонко чувствуют аудиторию, настраиваются на нее с первых минут, умело направляют действия группы, оставаясь при этом в "тени", и помогают сделать выводы. В результате семинара у каждого участника сложилось четкое представление о своих задачах (как личных, так и профессиональных), и работают они сейчас как единое целое.

Если у Вас возникло желание обсудить наши впечатления и результаты более подробно, мой телефон: 258-35-15.

С уважением



Елена Карулина

Менеджер по работе с клиентами.