

Łódź, 12 kwietnia 2012

CERTYFIKAT

Niniejszym zaświadczamy, że

Pan Łukasz Grodzki

ukończył szkolenie internetowe pod tytułem:

Telefoniczna obsługa klienta

Sprzedaż i zarządzanie

w zakresie następujących zagadnień:

1. "Klient nasz Pan", a profesjonalizm
2. Wady rozmowy telefonicznej
3. Zalety rozmowy telefonicznej
4. Etapy rozmowy telefonicznej
5. Efekt pierwszego wrażenia
6. Rozmowa przychodząca
 - słuchanie i pomoc
7. Rozmowa wychodząca
 - cel i czas
8. Klienci i ich oczekiwania
9. Budowanie więzi z klientem
10. Świadomość kanałów zmysłowych
11. Wzmacnianie przekazu
12. Kłopotliwe i trudne rozmowy
13. Dykcja, uśmiech i pozycja
14. Podstawowe błędy w sposobie mówienia


Grzegorz Bogdański
Zarządzający projektem



Akademia Rozwoju

Wortal edukacyjny

Nr certyfikatu: 0a662de9-9524-428e-9b31-8424e7389d28

Weryfikacja certyfikatu jest dostępna na stronie akademiarozwoju.com