

W dniach 17/18.05.2012 trenerzy 4GROW .przeprowadzili dla 12 uczestników działu IT szkolenie z profesjonalnej obsługi klienta wewnętrznego. Szkolenie zostało poprzedzone rozległym badaniem potrzeb szkoleniowych, w oparciu o które zostały wyznaczone następujące cele dla szkolenia:

- Wzmocnienie proaktywnej oraz proklienckiej postawy pracowników IT
- Podniesienie poziomu umiejętności radzenia sobie z Klientem wewnętrznym w trudnych sytuacjach

W ramach szkolenia trenerzy 4GROW zastosowali szereg skutecznych metod warsztatowo-treningowych, (m.in.: gorące krzesło, odgrywanie ról i scenek, dyskusja moderowana, praca w grupach, praca indywidualna, feedback na bieżąco).

Sposób przygotowania materiału szkoleniowego oraz adaptacyjna postawa trenerów podczas szkolenia zaowocowała oczekiwanymi rezultatami:

- Pracownicy działu IT wypracowali listę najważniejszych cech postawy proaktywnej oraz proklienckiej,
- Każdy z pracowników przygotował plan działań w celu wdrożenia wyżej wspomnianych postaw,
- Uczestnicy poznali techniki badania potrzeb klienta oraz przećwiczyli ich zastosowanie w praktyce,
- Uczestnicy poznali techniki rozwiązywania problemów / burzy mózgów które ułatwiają przezwyciężenie impasu.

Firma 4GROW dała się poznać jako rzetelny partner zapewniający osiągnięcie zakładanych celów. Fakt, iż większość z przekazanych treści oraz technik została wykorzystana w codziennej pracy już po odbyciu szkolenia zasługuje na uznanie skuteczności nauczania, jaką wykazali się trenerzy 4GROW.

Z poważaniem,
Łukasz Zieliński,
Kierownik IT ds. fabryki