

# Obsługa klienta w instytucji kultury - Brzeziny, 17-18.03.15

Pierwsze tego typu spotkanie odbyło się w dniach 17 i 18 marca 2015 r. w Centrum Promocji i Kultury w Brzezinach. Szkolenie dotyczyło obsługi klienta w instytucji kultury. Zapraszamy do obejrzenia fotorelacji.

Szkolenie miało charakter przede wszystkim warsztatowy, dzięki czemu uczestnicy mogli aktywnie włączyć się w jego przebieg. Zebrani przedstawiciele różnych instytucji kultury w regionie chętnie dzielili się doświadczeniami na temat pracy z klientem i przekazywali sobie dobre praktyki. Pozytywna atmosfera spotkania wpłynęła na otwartość uczestników, sprzyjała współpracy i realizacji kolejnych ćwiczeń.

W trakcie spotkania został spisany dekalog dobrych nawyków obsługi klienta. Zachęcamy do wprowadzenia w życie tych kilku prostych zasad:

1. Bądź rzetelny.
2. Bądź uprzejmy.
3. Zachowaj spokój.
4. Bądź konsekwentny.
5. Szukaj rozwiązania trudnych sytuacji.
6. Szanuj siebie i klienta.
7. Dotrzymuj obietnic.
8. Podnoś standardy obsługi.
9. Aktywnie słuchaj klienta.
10. Spełniaj potrzeby klienta.