

Obsługa klienta w instytucji kultury - Tomaszów Maz., 27-28.04.15

Szkolenie miało charakter głównie warsztatowy, dzięki czemu uczestnicy mieli szansę aktywnie włączyć się w przebieg spotkania. Przedstawiciele instytucji kultury biorący udział w zajęciach chętnie dzielili się doświadczeniami oraz dobrymi praktykami w pracy z klientem. Uczestnicy wraz z prowadzącym stworzyli pozytywny klimat, co skutkowało otwartą dyskusją i wymianą poglądów, a także przeprowadzeniem fragmentu szkolenia w pięknych okolicznościach przyrody tomaszowskiego Muzeum.

Szkolenie prowadziła Katarzyna Waszak.

A oto 10 "złotych" zasad dobrej obsługi klienta, spisanych przez uczestników szkolenia:

1. Uśmiech.
2. Cierpliwość.
3. Spokój i opanowanie.
4. Przygotowanie merytoryczne.
5. Pytania otwarte, precyzujące.
6. Asertywna komunikacja.
7. Schludny wygląd.
8. Kultura osobista.
9. Aktywne słuchanie.
10. Wiarygodność.