



# PZU SA

Oddział PZU SA w Warszawie  
ul. Moniuszki 8, 00-950 Warszawa  
tel.: 22 827 84 71 fax: 22 828 67 40

Warszawa, 30 października 2008 r.

## LIST REFERENCYJNY

### **Projekt „Dobre praktyki Centrum Likwidacji Szkód PZU SA”**

W maju 2007 roku Centrum Likwidacji Szkód PZU SA w Warszawie rozpoczęło współpracę z Instytutem Rozwoju Biznesu w zakresie kompleksowego przygotowania i realizacji cyklu szkoleń dla pracowników z zakresu profesjonalnej obsługi klienta. Głównym założeniem projektu było wypracowanie i wdrożenie standardów profesjonalnej współpracy z klientami PZU SA.

Instytut Rozwoju Biznesu opracował wstępny program szkoleń, który następnie w oparciu o wnikliwe analizy specyfiki zagadnień związanych z obsługą klienta oraz obowiązujące procedury likwidacji szkód podczas spotkań z kadrami zarządzającą CLS PZU SA w Warszawie, cyklu pilotażowych warsztatów przeprowadzonych w listopadzie 2007 roku oraz prac grupy projektowej w okresie od grudnia 2007 do lutego 2008 roku ewoluował uzyskując swój ostateczny kształt.

Efektem końcowym pracy grupy projektowej było stworzenie „Dobrych praktyk CLS PZU SA” stanowiących swoiste vademecum i niezwykle cenne źródło porad dotyczących budowania atmosfery zaufania i pozytywnych relacji interpersonalnych z klientami PZU SA.

Opracowany dokument będzie podstawą do dalszych działań zmierzających do wdrożenia zawartych w nim standardów obsługi klienta w CLS PZU SA.

W ramach projektu „Dobrych praktyk CLS PZU SA” Instytut Rozwoju Biznesu przeprowadził w czerwcu 2008 roku również Trening Trenerów Wewnętrznych CLS.

Wysoko oceniamy współpracę z Instytutem – zarówno na poziomie przygotowania projektu, jak również podczas jego kompleksowej realizacji. W szczególności odpowiadały nam profesjonalizm i elastyczność w czasie pracy grupy projektowej. Wyrażały się one przez zaangażowanie w poznanie i wdrożenie w ostatecznej wersji „Dobrych praktyk CLS PZU SA” oraz programie szkoleń elementów dydaktycznych, opartych o zasady unormowań wewnętrznych oraz zewnętrzne regulacje prawne obowiązujące w branży ubezpieczeniowej.

Polecamy Instytut Rozwoju Biznesu Sp. z o.o. jako solidnego partnera i przyjaznego doradcę w systematycznym doskonaleniu kadr, ich kwalifikacji zawodowych i umiejętności menedżerskich.

DYREKTOR  
Oddział PZU SA w Warszawie  
*Maria Stawka Olszewska*  
Dyrektor  
Oddziału PZU S.A. w Warszawie