



UPC Polska Sp. z o.o.

Ul Kossutha 9
40-844 Katowice
Polska

tel. +48 (0)32 20 07 400
fax +48 (0)32 20 07 012

www.upc.pl

LIST REFERENCYJNY

W dniach 21-22.12.2006 pracownicy firmy UPC Polska Sp. z o.o uczestniczyli w szkoleniu, zorganizowanym przez Instytut Rozwoju Biznesu, którego przewodnim tematem była profesjonalna korespondencja biznesowa.

O wyborze prowadzącego szkolenie, spośród katalogu firm, jakie przedstawiły nam swoje oferty, zdecydowało przede wszystkim dokładne rozpoznanie naszych potrzeb oraz ich precyzyjne zdefiniowanie. Przedłożona przez IRB oferta pokrywała się z naszymi oczekiwaniami, a program szkolenia uwzględniał istotne elementy procesu obsługi korespondencji tj. indywidualizacja odpowiedzi czy dbałość o pozytywny wizerunek firmy, na które to chcieliśmy zwrócić szczególną uwagę pracowników naszego działu.

Trenerzy prowadzący szkolenie wykazali się znajomością tematu, a także elastycznym podejściem do poruszanych kwestii. Co oznaczało przede wszystkim uwzględnienie informacji o procedurach obowiązujących w firmie UPC związanych z obsługą klienta i specyficznym charakterze świadczonych usług, podczas omawiania poszczególnych zagadnień.

W trakcie szkolenia konsultanci nabyli umiejętność szybkiej analizy treści dokumentu, dzięki czemu potrafią skutecznie wyodrębnić zasadniczy problem, z jakim klient zwraca się do naszej firmy oraz sprecyzować jego oczekiwania. Na dotychczas przygotowaną korespondencję spojrzeliśmy w innym świetle, zauważając jej niedoskonałości, elementy wymagające poprawy. Podkreślono szczególną wagę odpowiedniego doboru wyrażen i sformułowań używanych w pismach do klientów, zwłaszcza tych stanowiących odpowiedź na list reklamacyjny. Przygotowane podczas szkolenia zestawienie zwrotów, które można zamiennie stosować w korespondencji, nadając jej indywidualny charakter, usprawniło naszą pracę i przyczyniło się do skrócenia czasu obsługi dokumentów.

Jestem przekonana, że decyzja o nawiązaniu współpracy z Instytutem Rozwoju Biznesu, w zakresie szkolenia pracowników z profesjonalnej korespondencji biznesowej, była jak najbardziej trafna.

Aleksandra Suska
Lider Działu Korespondencji
UPC Polska Sp. z o.o