|  |  |
| --- | --- |
| HLAVNÍ MĚSTO PRAHA  MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY  Odbor služeb  Oddělení služeb veřejnosti |  |

AHA PR Agency, s.r.o.

Branická 116

147 00 Praha 4

Czech Republic

Vážená paní Horáková,

rád bych poděkoval za velmi přínosné školení, které proběhlo začátkem letošního roku. Referenti informací z Pražského kontaktního centra byli nadšeni z profesionálního a zároveň lidského přístupu lektorky Lenky Jedličkové. Kolegové si na základě tohoto školení uvědomili, jak vést efektivně hovor s klienty, jak formulovat doplňující otázky a jak pracovat se zpětnou vazbou. Celkově se vedení hovorů zjednodušilo, operátoři již nepokládají složité otázky a snaží se vše řešit stručnými dotazy, tak aby co nejefektivněji uspokojili potřeby klientů. Dále se operátoři naučili nechat klienty sdělit celý svůj problém a neskákat jim do řeči. Přesvědčili jsme se, že lze dosáhnout větší spokojenosti klientů, když je operátoři vyslechnou a lépe pochopí komplexnost dané situace.

Součástí školení byl i názorný poslech starších hovorů, na kterých se daly lépe „vychytat“ chyby a lektorka poradila, jak bychom mohli efektivněji reagovat. Bylo nám i vysvětleno jakým způsobem vést hovor – od pozdravu až po rozloučení.

V druhé části školení jsme se pak zaměřili na to, jak se dařilo poznatky ze školení implementovat do praxe.

S pozdravem

**Bc. David Fietzek**

vedoucí oddělení služeb veřejnosti

Odbor služeb