

### *List referencyjny*

Firma Certes przeprowadziła w latach 2008-2009 w naszej firmie 2 szkolenia z negocjacji dla Centrali Zakupów oraz 4 szkolenia dla kasjerów z zakresu profesjonalnej obsługi klienta w sytuacjach trudnych. Szkolenia z negocjacji prowadził Tomasz Zagajewski, natomiast szkolenia dla kasjerów Ewa Rosik.

W celu podwyższenia efektywności szkoleń, firma Certes przeprowadziła analizę potrzeb szkoleniowych ukierunkowaną na poszukiwanie obszarów do rozwoju Uczestników szkolenia oraz sytuacji problemowych, co pozwoliło na dokładne przygotowanie części warsztatowej szkolenia. Połączenie części merytorycznych z praktycznymi grami i ćwiczeniami okazało się ogromnym atutem tego szkolenia, bowiem w większym stopniu zaangażowało uczestników i pomogło w przyswajaniu wiedzy i nabywaniu umiejętności.

Dotychczasowa współpraca z firmą Certes wskazuje na wysokie kwalifikacje, kompetencję oraz kulturę osobistą osób tworzących zespół firmy. Z pełną odpowiedzialnością mogę polecić usługi firmy Certes jako profesjonalnego, solidnego oraz godnego zaufania partnera.

Z podziękowaniami



*Wioletta Bykas-Darnowska*

Dyrektor Personalny  
Bricoman Polska Sp. z o.o.