

OTEVŘENÝ TRÉNINK PÍSEMNÁ KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM „NEJLEPŠÍ ZÁŽITKY V MOMENTECH PRAVDY“

Popis tréninku

Jednodenní praktický trénink pro zaměstnance, kteří jsou se zákazníkem v písemné komunikaci, jež tvoří běžnou součást jejich denní práce. Zákazník má během svého „životního cyklu“ relativně málo kontaktů se společností a opakovaně si potvrzuje nebo vyvrací správnost volby (moment pravdy) společnosti a produktu. Dle těchto zážitků se rozhoduje, jak dlouho setrvá v obchodním vztahu. Trénink je určen pro pracovníky, kteří komunikují a vytvářejí momenty pravdy prostřednictvím písemné komunikace. Dopis oproti osobní komunikaci může vyvolávat opakovaně nepříjemné zážitky. Například tím, že jej zákazník nepochopí, neumí ho řešit sám bez cizí pomoci, cítí se odbytý, atd. Pojďme společně budovat nejlepší možné zážitky v těchto momentech pravdy. Chceme, aby se zákazník u nás cítil dobře a chtěl u nás zůstat co nejdéle.

Účastník na základě tréninku bude zvládat tyto dovednosti:

- Zvýší spokojenost a satisfakci zákazníků prostřednictvím písemné komunikace
- Uvědomuje si důležitost zaměření na zákazníka ve své každodenní práci
- Dokáže používat principy a pravidla kvality písemné komunikace

Absolvováním tréninku zlepší účastník tyto výsledky:

- V komunikaci se zákazníkem uplatňuje lidskost a zdravý „selský“ rozum
- U nových dopisů žádá a přijímá zpětnou vazbu od svých spolupracovníků

Většina času je věnována praktickému procvičování, jež pomáhá vytvářet a zvládat probíraná komunikační pravidla. Obsah je zaměřen na přímou práci a posun v hlavních potřebách skupiny dle denní praxe. Můžete očekávat profesionální a zároveň uvolněnou atmosféru s dávkou humoru a praktických cvičení. Trénink bude v režii zkušených trenérů Jakuba Řeřichy a Karla Königsteina, kteří spojí učení se zábavnou atmosférou (škola hraou).

Počet účastníků: maximální velikost skupiny je 12 osob, minimální počet účastníků pro realizaci tréninku je 7 osob.

ČASOVÝ ROZVRH TRÉNINKU A CVIČENÍ

1. den	09.00 – 12.30	Kvalita komunikace na trhu, důvody zákaznickovy volby, sestavení principů písemné komunikace se zákazníkem, práce se zpětnou vazbou v dalších cvičeních
	13.30 – 17.00	Vytváření základních formulací pro vynikající služby zákazníkům Sestavování základní struktury dopisu, sestavování širšího sdělení Vytváření srozumitelných formulací jednoduchého dopisu Plán aplikace poznatků tréninku do vlastní praxe

ORGANIZAČNÍ INFORMACE

Termín konání: otevírá se podle zájmu (datum tréninku bude variabilním symbolem pro objednávku a platbu:)

Místo konání: bude vybráno podle oblasti, z nichž se přihlásí nejvíce účastníků

Cenové podmínky otevřeného tréninku:

Otevřený trénink – jednodenní	Cena / osobu	Počet osob	Cena celkem
Cena / 1 osobu	3.993,-	1	3.993,-
Cena / 1 osobu při přihlášení 2 účastníků z jedné firmy	3.630,-	2	7.260,-
Cena / 1 osobu při přihlášení 3 a více účastníků z jedné firmy	3.146,-	3	9.438,-

Trénink je velmi vhodný pro skupiny spolupracovníků ze stejné firmy. V případě požadavku na obsazení kapacity více než šesti osob, případně celého tréninku účastníky z jedné firmy nás kontaktujte, připravíme vám uzavřený trénink na míru za výhodnou cenu.

Cena zahrnuje náklady na trénink, učební pomůcky a malé občerstvení. Cena nezahrnuje ubytování, obědy a večeře.

Částky jsou uvedeny v Kč včetně DPH (21%).

Přihlášky

Na trénink se můžete závazně přihlásit zasláním vyplněné přihlášky e-mailem na adresu trninkvilim@gmail.com, nebo poštou na adresu TRENINK VILIM, Sokolská 24, 702 00 Ostrava. Z důvodu možného naplnění tréninku, prosíme, odešlete přihlášku co nejdříve, u přihlášek zaslaných poštou je rozhodující datum přijetí. Před zahájením tréninku vás budeme kontaktovat a zašleme vám pozvánku na trénink.

Smluvní podmínky

Přihlášky, jejich změny i případná storna jsou závazné a přijímáme je **pouze písemně**. Odesláním přihlášky vyjadřujete souhlas s těmito podmínkami. **Bezplatné storno tréninku** přijímáme nejpozději 15 dní před jeho zahájením. Při odhlášení od 14 do 7 dnů před datem zahájení tréninku je storno poplatek 50% z ceny tréninku (bez DPH), při pozdějším odhlášení je ve výši 100% ceny tréninku. V případě neúčasti je možné na trénink vyslat náhradníka, nebo náhradou sjednat účast na jiném tréninku. Vyhrazujeme si právo změny trenéra či zrušení tréninku z organizačních a provozních důvodů. O případném zrušení tréninku budou účastníci informováni nejpozději 10 dnů před dnem zahájení tréninku a platby za trénink jim budou vráceny, a to nejpozději do 7 dnů ode dne zrušení tréninku.

V případě dotazů nás kontaktujte a my vám poskytneme nejnovější informace.



ZÁVAZNÁ PŘIHLÁŠKA NA OTEVŘENÝ TRÉNINK

Tímto závazně objednávám účast na tréninku TRENINK VILIM v následujícím rozsahu

Název otevřeného tréninku

Termín konání tréninku = variabilní symbol

OTEVŘENÝ TRÉNINK PÍSEMNÁ KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKEM

Objednavatel / Název firmy (dle obchodního rejstříku - OR)	
Kontaktní osoba - jméno, telefon, e-mail	
IČO / DIČ	
Číslo účtu / banka	
Sídlo firmy - ulice, číslo, PSČ, město	
Název firmy - pro fakturaci, korespondenci (pokud je odlišný od OR)	
IČO / DIČ	
Číslo účtu / banka	
Adresa - ulice, číslo, PSČ, město	

ÚČASTNÍK	Titul, jméno a příjmení	Funkce / trenérská oblast	E-mail	Přímý telefon / mobil
Účastník 1				
Účastník 2				
Účastník 3				
Účastník 4				
Účastník 5				
Účastník 6				

Variabilní symbol tréninku	Počet účastníků	Cena na účastníka (bez DPH)	Cena celkem (bez DPH)	Cena celkem (včetně DPH 21 %)

Úhradu provedeme formou (zaškrtněte):

- Převodem na číslo účtu 42532734/0600, IBAN: CZ7206000000000042532734, SWIFT: AGBACZPP, Pro správnou identifikaci proveďte, prosím, platbu z vámi uvedeného čísla bankovního účtu. *)
- Žádám o vystavení zálohové faktury (daňové doklady zasíláme poštou po skončení tréninku *)
- V hotovosti na místě před zahájením tréninku (po předchozí telefonické dohodě)

*) Celková částka za trénink (včetně DPH) musí být připsána na účet TV nejpozději den před začátkem tréninku.

Pokyny k odeslání přihlášek

Řádně vyplněnou přihlášku zašlete poštou příp. e-mailem na adresu dle kontaktů v zápatí objednávky. Přihláška je platná datem potvrzení (e-mailem) ze strany firmy TRENINK VILIM. Před zahájením tréninku vás budeme kontaktovat a zašleme vám pozvánku na trénink.

Smluvní podmínky

Odesláním přihlášky vyjadřujete souhlas s těmito podmínkami. Přihlášky, jejich změny i případná storna jsou závazné a přijímáme je **pouze písemně**. Odesláním přihlášky vyjadřujete souhlas s těmito podmínkami. **Bezplatné storno tréninku** přijímáme nejpozději 15 dní před jeho zahájením. Při odhlášení od 14 do 7 dnů před datem zahájení tréninku je storno poplatek 50% z ceny tréninku (bez DPH), při pozdějším odhlášení je ve výši 100% ceny tréninku. V případě neúčasti je možné na trénink vyslat náhradníka, nebo náhradou sjednat účast na jiném tréninku. Vyhrazujeme si právo změny trenéra či zrušení tréninku z organizačních a provozních důvodů. O případném zrušení tréninku budou účastníci informováni nejpozději 10 dnů před dnem zahájení tréninku a platby za trénink jim budou vráceny, a to nejpozději do 7 dnů ode dne zrušení tréninku.

Udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů a s jejich zařazením do databáze společnosti TRENINK VILIM. Ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. svým podpisem udělují souhlas se zpracováním, archivací a využíváním uvedených kontaktů společností TRENINK VILIM pro obchodní a reklamní účely, zejména informování o aktuálních nabídkách a akcích této společnosti. Tyto údaje nebudou poskytovány třetím osobám ani využívány k jiným než výše uvedeným účelům. Svůj souhlas udělují s platností od data odeslání této přihlášky na dobu neurčitou a mohou jej kdykoliv odvolat písemnou formou zasláním informace elektronicky, příp. poštou na adresu TRENINK VILIM.

Datum:

Jméno oprávněné osoby:

Podpis/razítko:

TRENINK VILIM

Sokolská tř.24,Ostrava,IČ:46537520, DIČ:CZ6502150721



Telefon: +420 595 136 838, mobil: +420 604 127 695

www.treninkvilim.com , e-mail: treninkvilim@gmail.com