



Deichmann obuv

Tvorba a implementace programu Mentoring s cílem podpory zákaznického servisu

Cílová skupina:

zaměstnanci prodejen v ČR a SR a centrála společnosti

Popis projektu:

- tvorba vzdělávacích programů pro interní mentory a vedoucí prodejen
- realizace kurzů se zaměřením na rozvoj zákaznických služeb a vedení lidí
- rozvoj manažerského týmu prostřednictvím kurzů osobnostní typologie MBTI
- realizace teambuildingových programů
- podpora interních tréninkových programů
- přenášení firemních hodnot do praxe
- realizace projektu 12/2008 - dosud

Výsledky projektu:

- zvýšení kvality zákaznického servisu
- zlepšení výsledků v následném mystery shoppingu
- nárůst motivace a zvýšení efektivity práce interních mentorů

Ohlasy účastníků:

„Kurz mi pomohl s řešením problému na mé prodejně. Děkuji.“

v praxi (problém kolegyně na pracovišti)

„Všechny informace jsou pro mě velmi užitečné a mohu je využít v praxi.“

„Kurz byl veden velice pěkně a efektivně, s konkrétními příklady, moc mě bavil a obohatil.“



Reference zadavatele:

„Naše spolupráce se společností Coaching Systems začala před 3 lety tréninkem MBTI pro naše vedoucí pracovníky. Od té doby pro nás lektoři a spolupracovníci společnosti Coaching Systems připravují tréninkové a jiné vzdělávací akce pro nejrůznější skupiny našich zaměstnanců a stali se naším strategickým partnerem v oblasti rozvoje lidských zdrojů. Přesvědčili nás o profesionálním přístupu, připravenosti prezentovat komplexní řešení odpovídající našim aktuálním podmínkám a možnostem a ochotě vždy jednat o alternativách a širších souvislostech. Lektoři CS nám "šijí" tréninkové i teambuildingové produkty přímo na míru, neobvykle hodně se věnují přípravě tréninků a školení" v našem terénu" a poznání naší firemní kultury a jejích specifik. Zaměřují se také na poskytování zpětné vazby ze vzdělávacích akcí a její využití a propojení s firemními systémy a navrhnou vždy komplexní řešení pro další rozvoj našeho potenciálu.“

HR Manager