

## LIST REFERENCYJNY

Firma szkoleniowa InTraining działająca w ramach InConsulting Group na zlecenie GDN Airport Services pracowała przy projekcie związanym z obsługą klienta.

Zakres projektu obejmował przygotowanie oraz poprowadzenie warsztatów mających na celu opracowanie od podstaw standardów, postaw oraz efektywnych technik obsługi klienta a następnie przygotowanie trenerów wewnętrznych GDN Airport Services do prowadzenia wewnętrznych szkoleń w tym zakresie.

Firma InTraining bardzo rzetelnie wywiązała się z postawionego przed nią zadania.

Zagadnienia związane z postawami pracowników oraz obsługą klienta należą do obszarów bardzo wrażliwych i trudnych. Do powyższego dołączyć należy również bardzo specyficzny charakter pracy związanej z obsługą pasażerów w porcie lotniczym. Biorąc pod uwagę powyższe trudności, firma InTraining wykazała się dużym profesjonalizmem zarówno przy budowaniu standardów i technik obsługi jak i przy szkoleniach trenerów wewnętrznych, którzy z powodzeniem prowadzą szkolenia wewnętrzne.

Wszystkie zadania zostały zrealizowane zgodnie z oczekiwaniami GDN Airport Services  
Pragniemy również podkreślić ogromne zaangażowanie osób pracujących nad projektem ze strony firmy InTraining.

Polecamy InTraining jako profesjonalistów z ogromnym doświadczeniem, potrafiących nie tylko przekazać wiedzę i umiejętności ale także potrafiących umiejętnie poznać charakter prowadzonej działalności oraz przygotować rozwiązania wykraczające poza utarte schematy.

Z poważaniem,

Paweł Litkiewicz  
Kierownik Działu  
Dział Obsługi Pasażerskiej i Operacyjnej