

# Telewizja Polska S.A.

Branża: **media**

Czas trwania projektu: **listopad - grudzień 2015**

Cykl wyspecjalizowanych szkoleń dla pracowników Biura Reklamy Telewizji Polskiej, uzupełnione aktywnym wsparciem przełożonych na warsztatach wdrożeniowych.

## **Cele projektu odpowiadające potrzebom organizacji:**

1. Rozwinięcie umiejętności współpracy z klientem w charakterze doradcy
2. Wzmocnienie wdrożenia dobrych praktyk w obsłudze klienta

## **EFEKTY:**

1. Wypracowanie przez każdą grupę Uczestników Kodeksu Dobrych Praktyk stosowanych w obsłudze klienta oraz indywidualne action plany wdrożeniowe
2. Wdrożenie wiedzy i umiejętności nabytych na szkoleniu poprzez przygotowanie planu rozmowy z klientem zgodnie ze wskazówkami otrzymanymi na szkoleniu, jej przeprowadzenie, a następnie omówienie jej przebiegu i efektów z przełożonym.

## **PODJĘTE DZIAŁANIA:**

## **ETAP PRZYGOTOWAŃ:**

1. Uzgodnienie potrzeb szkoleniowych.
2. Opracowanie i rozesłanie do Uczestników ankiety mającej na celu zebranie informacji do przygotowania branżowych case study, które miały zostać przepracowane podczas warsztatów.

## **ETAP REALIZACJI:**

1. Komunikacja wewnętrzna szkolenia i zaproszenia.
2. Przygotowanie do szkoleń – zadania pre-work – odpowiedzi zostały omówione i przedyskutowane na początku każdego szkolenia.
3. Szkolenia dla zespołów Biura Reklamy.
4. Szkolenia wdrożeniowe dla przełożonych Uczestników.
5. Wdrożenie - zadania post-work.
6. Informacje zwrotne na temat wykonanych zadań (udzielane przez trenera).
7. Uczestnicy oceniali każde szkolenie poprzez wypełnienie arkusza oceny.

## **ETAP PODSUMOWANIA:**

1. Raport poszkoleniowy zawierający informacje o wykorzystanych przez trenera metodach szkoleniowych, silnych stronach i obszarach do rozwoju grup szkoleniowych, obserwacje trenera dotyczące motywacji, aktywności, zaangażowania Uczestników i ich otwartości na otrzymywaną informację zwrotną oraz wnioski i rekomendacje dalszych działań szkoleniowo-rozwojowych, jak również ewaluację szkoleń opracowaną na podstawie wypełnionych przez Uczestników arkuszy oceny.

W szkoleniach wzięło udział łącznie **56 Uczestników**.

Średnia ocena ogólna szkoleń (ocenione przez Uczestników podczas ewaluacji) to 4,8\*  
\*na skali 1-5.

Uczestnikom najbardziej podobało się... (cytowane wypowiedzi z ankiet)

- sposób prowadzenia szkolenia, wiedza i postawa prowadzącego, jego osobowość
- bardzo duża wiedza prowadzącego przekazywana w sposób ciekawy
- prowadzący jest bardzo przekonujący i wszechstronny, każdy może znaleźć coś dla siebie
- traktowanie uczestników z otwartością
- dopasowanie szkolenia pod rozwój sytuacji na szkoleniu
- sposób prowadzenia i tematy poruszane
- wszystko!

- sposób prowadzenia zajęć, podejście prowadzącego i podejmowanie różnych tematów
- scenki, przykłady, dyskusje między uczestnikami
- temat szkolenia, który spowodował rozmyślanie
- atmosfera spotkań

**Trener:** Krzysztof Stefaniak