



300012, Россия, г. Тула, ул. Рязанская, д.7
Тел. / Факс: (0872) 24-19-91, 24-19-90
<http://www.autoshina.com>

04.11.2007 № 68

на № _____ от _____

Отзыв
о проведении бизнес-тренинга
для специалистов и руководителей сервисных зон предприятий
Группы компаний «Автошина».

В последнее время конкурентная борьба на рынке предоставляемых услуг обострилась. Клиент уже может выбирать приемлемые для себя условия по качеству, срокам выполнения работ и стоимости. Рядом с большими сервисными зонами крупных организаций работают малые частные автосервисы, которые по методам работы и подходам к каждому Клиенту являются более привлекательными для него. Переход на новые стандарты работы и клиенториентированный сервис вызвал необходимость обучения специалистов и руководителей технических служб, где происходит сопровождение всего жизненного цикла автомобиля.

По заранее согласованной программе с учетом развития нашего бизнеса обучение прошло с 9 по 12 октября 2007г.

До начала обучения бизнес-тренер Вадим Газарян провел совещания с руководителями предприятий и начальниками производств с целью выявления наиболее проблемных мест в работе специалистов сервисных зон. Эта информация помогла скорректировать ход обучающего процесса.

Обучение персонала проходило двумя группами с примерно одинаковым количественным и качественным составом участников. Непросто было для многих восприятие самого факта обучения технически грамотных профессионалов основам работы с Клиентами. Доверие к профессионализму тренера рождалось в муках.

Знание дела, равнодушный подход к своей работе и умение выстраивать взаимоотношение с разными людьми помогли Вадиму Газаряну перевести процесс передачи новых знаний и методов работы на конструктивные рельсы.

Высокую оценку своего труда в виде крепких рукопожатий и слов благодарности Вадим получил по завершению тренинга. Обратная связь от участников обучения тоже свидетельствует о том, что работа была сделана серьезная, сложная, но очень необходимая. Эту работу по воспитанию уважения к Клиентам необходимо продолжать, переходя на новый уровень оттачивания мастерства по граням-проблемам.

Хочется выразить признательность высокому профессионализму тренера Вадима Газаряна, его отношению к делу и уважение личным качествам. Перед нами стоят непростые задачи, которые, надеюсь, мы сможем успешно решать совместно.

С уважением,

Генеральный директор
ООО ГК «Автошина»

О.Б. Мاستрюков