

*Nieustannie rozwijamy się,  
by móc rozwijać innych...*



## Oferta szkoleń dla Scanmed S.A.



[www.dobrytrener.pl](http://www.dobrytrener.pl)

## Spis treści

Dobry Trener to.....	3
...20 lat doświadczenia, ponad 34 tys. uczestników szkoleń.....	3
Prezentacja oferty .....	5
Jak pracujemy – od przygotowania po wdrożenie .....	6
Ewaluacja szkoleń .....	8
Wartość dodana / działania poszkoleniowe .....	10
Informacje organizacyjne i kosztorys .....	11
Sylwetki trenerów .....	13
Najważniejsi Klienci .....	19
Załącznik nr 1 – wybrane listy referencyjne / certyfikaty.....	25

## Dobry Trener to...

**...20 lat doświadczenia, ponad 34 tys. uczestników szkoleń**



**OPTA** powstała w 1997 roku. Tworzy ją zespół trenerów i konsultantów, posiadających wieloletnie, praktyczne doświadczenie z zakresu tworzenia i realizacji autorskich programów szkoleniowych wspierających rozwój zawodowy Kadry Menedżerskiej oraz pracowników Firm i Instytucji z różnych branż.

OPTA dysponuje grupą wysoko wykwalifikowanych trenerów – do tej pory uczestniczyli oni w wielu interesujących projektach o zróżnicowanej skali – od pojedynczych szkoleń aż po zaawansowane cykle szkoleniowe, którym towarzyszyły projekty

doradcze mające na celu m.in. wdrożenie standardów obsługi Klienta czy też ujednolicenie procedur wewnętrznych, etc.

Trenerzy firmy OPTA są gwarancją, że korzystacie Państwo z wiedzy i doświadczenia osób proponujących podczas szkoleń wyłącznie praktyczne rozwiązania sytuacji pojawiających się na polu zawodowym Menedżera, Doradcy Klienta czy też Kierownika Projektu.

W latach 2010-2011 wspólnie z **Wyższą Szkołą Bankową** we Wrocławiu realizowaliśmy projekt współfinansowany z UE pt. „EuroStandard 2012 w Turystyce” szkolenia otwarte dla branży HoReCa z zakresu standardów obsługi gościa oraz rozwoju umiejętności menedżerskich (trening menedżerski, motywowanie pracowników, delegowanie zadań, budowanie efektywnych zespołów) komunikacji interpersonalnej; łącznie 10 tematów szkoleń. W projekcie przeszkoliliśmy 65 grup szkoleniowych – tj. 734 osoby.

Od 2014r. jesteśmy jednym z wykonawców szkoleń realizowanych przez WSB w ramach projektu „BS lokalnym liderem kształtowania postaw pro środowiskowych”. W ramach projektu Opta jest odpowiedzialna za szkolenia pt. „Prezentacja produktów bankowych”.

W okresie od 2010 do 2013 roku przeszkoliliśmy **84 grupy doradców Banku Zachodniego WBK S.A.** w projekcie TB916 Techniki sprzedaży przez telefon. Od października do grudnia 2015r. przeszkoliliśmy **27 grup doradców** w projekcie TB030 Skuteczna rozmowa telefoniczna. Od marca do czerwca 2016r. realizowaliśmy projekt dla **BZWBK Leasing S.A.** – „Techniki sprzedaży dla Doradców Leasingowych”.

Jesteśmy członkiem **Dolnośląskiej** oraz **Zachodniej Izby Gospodarczej**. Nasi trenerzy/konsultanci są aktywnymi członkami **Stowarzyszenia Klub MBA Wrocław** oraz Rady Programowej **Dolnośląskiego Forum HR**, którego celem jest wymiana doświadczeń i integracja środowiska osób zarządzających zasobami ludzkimi. Od 2016r. OPTA jest członkiem **Polskiej Izby Firm Szkoleniowych**.

Od 2012 roku jesteśmy Partnerem **Extended DISC Polska Sp. z o.o.** należącej do międzynarodowej grupy działającej w ponad 40 krajach na świecie. Narzędzia Extended DISC, które wykorzystujemy w naszej pracy

szkoleniowej i coachingowej pomagają organizacjom jeszcze lepiej wykorzystywać potencjał i kreatywność ludzi i zespołów.

**13 października 2016r.** w naszej firmie odbył się **audyt certyfikacyjny SUS.2.0** przeprowadzony przez firmę **DEKRA**.

Audyt objął **4 obszary** naszej działalności:

- Zarządzanie firmą.
- Sposób świadczenia usług szkoleniowych.
- Kompetencje trenerów i konsultantów świadczących usługi szkoleniowo - rozwojowe.
- Organizacja i logistyka świadczonych usług szkoleniowych.

**Opta jest 17 firmą w Polsce, która otrzymała certyfikat SUS 2.0**

Dzięki temu masz pewność (potwierdzoną przez zewnętrzną firmę certyfikującą), że oferujemy **najwyższej jakości usługi szkoleniowo-doradcze!**

Standard SUS 2.0 spełnia wytyczne Polskiej Izby Firm Szkoleniowych (PIFS) dla firm świadczących usługi szkoleniowe. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) uznaje certyfikat za dokument uprawniający firmę do wpisu jej usług do Bazy Usług Rozwojowych (BUR)

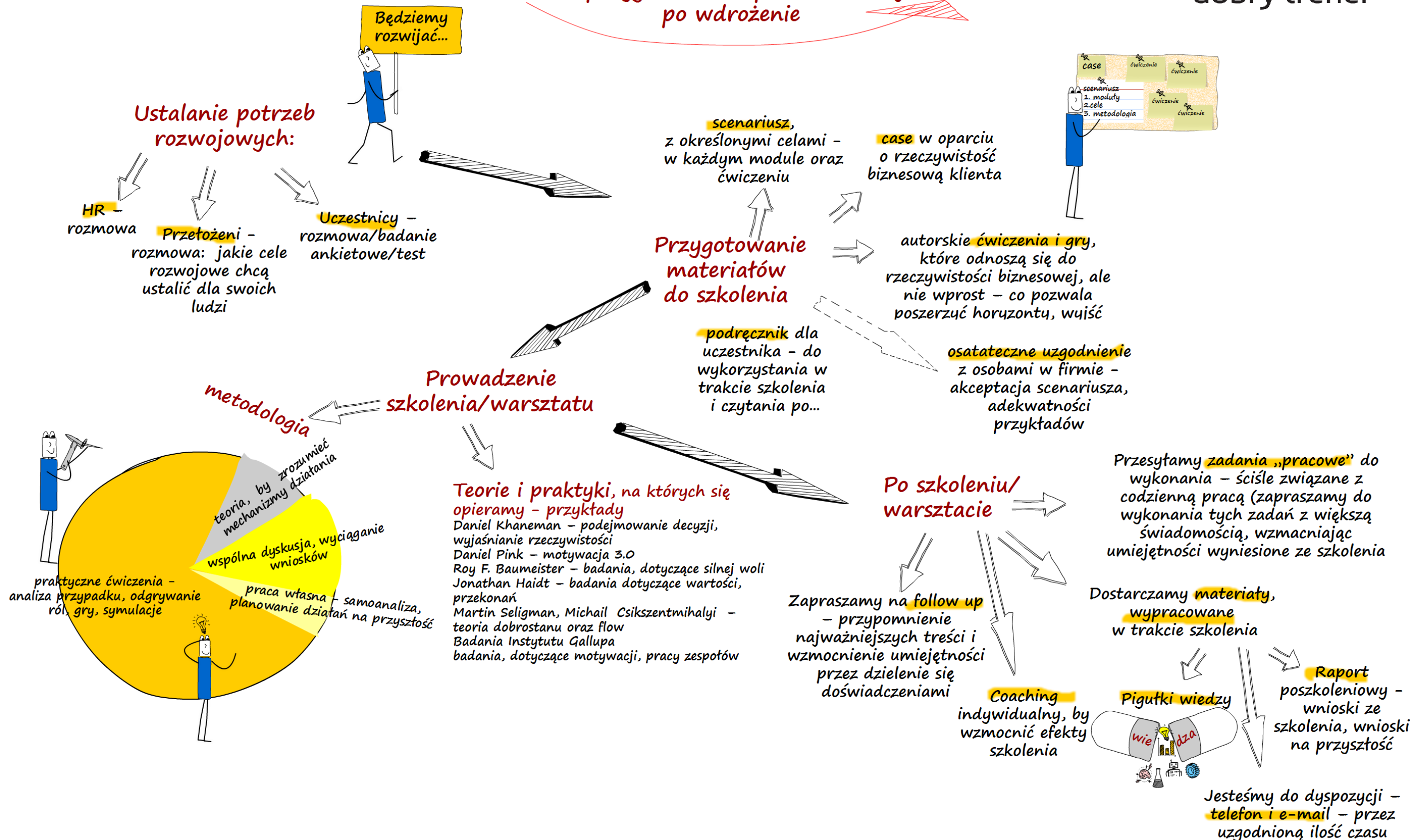




# Prezentacja oferty



**Jak pracujemy**  
- od przygotowania, przez realizację,  
po wdrożenie



## Jak pracujemy – od przygotowania po wdrożenie

### Ustalamy potrzeby rozwojowe

- ❑ HR – rozmowa
- ❑ Uczestnicy – rozmowa/badanie ankietowe/test
- ❑ Jeśli przełożeni są zaangażowani w rozwój podwładnych – rozmawiamy z przełożonymi – jakie cele rozwojowe chcą ustalić dla swoich ludzi

### Przygotowanie materiałów do szkolenia

- ❑ Przygotowujemy case w oparciu o rzeczywistość biznesową klienta
- ❑ Przygotowujemy także ćwiczenia i gry, które odnoszą się do rzeczywistości biznesowej, ale nie wprost – co pozwala poszerzyć horyzonty, wyjść poza schemat działania

### Jak pracujemy – teorie, na których się opieramy - przykłady

- ❑ Daniel Khaneman – podejmowanie decyzji, wyjaśnianie rzeczywistości – system 1 i system 2
- ❑ Daniel Pink – motywacja 3.0
- ❑ Roy F. Baumeister – badania, dotyczące silnej woli
- ❑ Jonathan Haidt – badania dotyczące wartości, przekonań
- ❑ Martin Seligman, Michail Csikszentmihalyi – teoria dobrostanu oraz flow
- ❑ Badania Instytutu Gallupa

### Metodologia na szkoleniu





## Działania po szkoleniu:

- Dostarczamy **materiały, wypracowane w trakcie szkolenia**:
  - W postaci raportu poszkoleniowego
  - W postaci „pigulek wiedzy”
- Przesyłamy **zadania „pracowe”** do wykonania – ściśle związane z codzienną pracą (zapraszamy do wykonania tych zadań z większą świadomością, wzmacniając umiejętności wyniesione ze szkolenia)
- Zapraszamy na **follow up** – przypomnienie najważniejszych treści i wzmocnienie umiejętności przez dzielenie się doświadczeniami
- Jesteśmy do dyspozycji – **telefon, skype i e-mail** – przez uzgodnioną ilość czasu

## Ewaluacja szkoleń

1. W przypadku szkoleń czy warsztatów, prowadzonych dla zespołów wspólnie pracujących, **przed szkoleniem ustalamy cele do realizacji**. Określamy zachowania, postawy, które menedżer/zleceniodawca oczekuje że się zmienią. Pytamy o to samo także uczestników szkolenia (by każdy mógł w miarę szczerze, ale w bezpieczny sposób, odpowiedzieć na pytanie jakich zmian oczekuje). Na końcu szkolenia zadajemy uczestnikom pytania – **co się udało, co się jeszcze nie udało. Jakie nowe idee się pojawiły**. Uczestnicy wypełniają swoje opinie na kartach metaplanowych, które wyklejamy i wspólnie omawiamy na koniec szkolenia.
2. **Test na początku szkolenia** – każdy uczestnik wypełnia test, oznaczając go wybranym przez siebie symbolem (zależy nam by testy były anonimowe, ale spersonalizowane. Anonimowe, by zapewnić swobodę uczestnikom, a spersonalizowane, by móc porównać wyniki). Test składa się zwykle z 7 pytań zamkniętych, jednokrotnego wyboru, oraz 2 pytań otwartych
3. Taki sam **test** pojawia się **na końcu szkolenia**. Ponownie uczestnicy go wypełniają. Uczestnicy nawzajem sprawdzają sobie testy, co jest kolejnym momentem utrwalania wiedzy
4. W przypadku szkoleń II dniowych, kolejny dzień zaczyna się **Quizem** - uczestnicy wypisują w grupach 7 pytań merytorycznych, dotyczących nauki z dnia poprzedniego. Każda grupa zadaje pytania i każda odpowiada na pytanie od innych. W przypadku szkoleń I dniowych – robimy to samo, tyle że po obiedzie. Taki Quiz pomaga uczestnikom (i nam – trenerom) sprawdzić jak zostały zapamiętane najważniejsze treści.
5. W wielu przypadkach **zaczynamy szkolenie od odgrywania ról**. Uczestnicy podejmują wyzwanie np. przeprowadzenie rozmowy oceniającej, lub negocjacji. Analizujemy sposób przeprowadzenia na podstawie **arkusza obserwacji zachowań**. Taka sama rozmowa zostaje przeprowadzona **w drugiej**



**części szkolenia.** Ponownie analizujemy wnioski z rozmowy, ponownie używając tego samego arkusza obserwacji. Wszyscy widzą w ten sposób jak **zmieniły się ich umiejętności.**

6. W przypadku **cyklu szkoleń**, uczestnicy otrzymują **zadania poszkoleniowe**, do wykonania w trakcie pracy. Zadania są ściśle powiązane z umiejętnościami, rozwijanymi na szkoleniu i pracą uczestników. Każde szkolenie zaczyna się od omówienia postępów na dwa sposoby
  - jeśli grupa jest liczna -uczestnicy w zespołach omawiają swoje działania, dzielą się na forum wnioskami z grupy
  - jeśli grupa jest niewielka – każdy prezentuje swoje wyniki, tak by jednocześnie zainspirować do działania innych
7. **Ankieta oceniająca** szkolenie – w ten sposób poznajemy opinię uczestników na temat jak odbierają przydatność i atrakcyjność szkolenia.
8. Każdy z **uczestników wychodzi ze szkolenia z konkretnymi celami do realizacji i planem działania.** Jego zadaniem jest **poinformowanie przełożonego** jakie cele postawił, by przełożony mógł go wspierać we wzmacnianiu umiejętności. W ten sposób przełożony także może ocenić przydatność szkolenia i utrwalać jego efekty
9. Proponujemy także **sesję follow up** – na którą uczestnicy przychodzą przygotowani, pracując nad własnymi sytuacjami, problemami do rozwiązania. Mogą nie tylko utrwalić wiedzę, ale także ocenić jak szkolenie było przydatne, otrzymać także informację zwrotną od trenerów, na temat sukcesów i dalszych obszarów do rozwoju

## Wartość dodana / działania poszkoleniowe

- **Uczestnicy** otrzymują **materiały poszkoleniowe (utrwalające treść szkolenia)** – tzw. „**paczka poszkoleniowa**” zawierająca narzędzia wypracowane podczas szkolenia (np.: dobre praktyki w obszarze zarządzania sprzedażą, prowadzenia rozmów rozwojowych czy też reguły efektywnej komunikacji)
- „**Pigułki wiedzy**” – uczestnicy przez 6 tygodni od ukończenia szkolenia otrzymują pigułki utrwalające treść szkolenia. Do wyboru – **powiadomienie e-mailem, sms-em**. Korzystamy z zewnętrznej platformy marketing automation **ipresso.pl**. Od uczestników wymagana jest zgoda na otrzymywanie w/w informacji e-mailem i/lub sms-em.
- „**Trener na dyżurze**” – udostępniamy uczestnikom na czas 1 miesiąca od zakończenia szkolenia trenera – konsultanta, którego zadaniem będzie wspieranie w rozwiązywaniu konkretnych spraw związanych z tematyką warsztatów.



- **Grupa zamknięta na Facebooku / Intranecie** (jeśli istnieje techniczna możliwość) – stworzymy swego rodzaju platformę mobilizująco-inspirująco-wspierającą. Będziemy moderować grupę przez cały czas trwania cyklu szkoleń. Później grupę będą mogli przejść Uczestnicy. Trenerzy po każdym szkoleniu będą zbierali najlepsze praktyki wypracowane przez grupę i dostarczali teksty do umieszczenia na platformie wewnętrznej.

## Informacje organizacyjne i kosztorys

### Metodologia:

Szkolenia odbywają się w formie warsztatów aktywizujących wszystkich uczestników. Pracujemy na materiałach przygotowanych przez trenera, indywidualnie, w podgrupach oraz wszyscy razem. Tworzymy także wspólnie nowe materiały – **narzędzia**, przydatne w dalszej pracy. Opracowujemy praktyczne rozwiązania konkretnych problemów, pojawiających się w pracy.

#### Ludzie zapamiętują:

20% tego co słyszeli  
30% tego co zobaczyli  
50% tego o jednocześnie usłyszeli  
i zobaczyli  
70% tego co sami powiedzieli

**90% tego co sami  
zrobili**

**Dane oferenta: OPTA A. Maziarz-Lipka i L. Wieliczko Sp. J.**  
**ul. Saperów 21 lok. 16, 53-151 Wrocław**  
**NIP: 894-301-80-64**

<b>Typ szkoleń:</b>	zamknięte ( <i>in Company</i> ), warsztatowe
<b>Grupa docelowa:</b>	Pracownicy Działu Obsługi Klienta (90 osób w podziale na 5 grup szkoleniowych) + Kadra Menedżerska (1 grupa szkoleniowa)
<b>Czas trwania 1 szkolenia:</b>	1 dzień szkoleniowy / 8 godzin dydaktycznych
<b>Termin realizacji szkoleń:</b>	do uzgodnienia z Zamawiającym
<b>Miejsca szkoleń:</b>	do uzgodnienia z Zamawiającym
<b>Opiekun merytoryczny projektu:</b>	Agnieszka Maziarz-Lipka, ( <u>sylwetka str. 13</u> ), – tel. (71) 725 88 75, +48 602 196 721
<b>Osoba odpowiedzialna za przygotowanie oferty:</b>	Liliana Wieliczko – tel. (71) 725 88 78, +48 605 634 979
<b>Wartość inwestycji:</b>	

Typ szkolenia / czas trwania	Cena inwestycji netto	VAT 23%	Wartość inwestycji brutto
Przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia / 1 dzień szkoleniowy	3 600,00 zł	828,00 zł	4 428,00 zł

### Wartości szkoleń obejmują następujące działania:

#### Przed szkoleniem:

- ❑ Szczegółowa diagnoza potrzeb szkoleniowych (tzw. „dzień konsultanta” – kontakty trenera(ów) z Inicjatorami szkolenia, działem HR, uczestnikami i ich przełożonymi przed warsztatami w celu doprecyzowania potrzeb szkoleniowych i /lub diagnoza w formie ankiety przedszkoleniowej).
- ❑ Przygotowanie materiałów szkoleniowych dla każdego z uczestników szkolenia (forma papierowa podręcznik np. 20-30 stron, format A5, skrypt szkoleniowy (plik \*.pdf) jak i prezentacja (Power Point) wykorzystywana podczas szkolenia zostaną przekazane uczestnikom szkolenia w formie elektronicznej).



- ❑ Opracowanie pod kątem merytorycznym materiałów dydaktycznych niezbędnych do przeprowadzenia szkolenia.

W trakcie szkolenia:

- ❑ Dostosowanie ćwiczeń, przykładów do charakteru pracy na określonym stanowisku, kultury organizacyjnej firmy **Scanmed S.A.** itp.
- ❑ Przeprowadzenie szkolenia (jednej grupy szkoleniowej) przez 1 trenera

Po szkoleniu:

- ❑ Opracowanie wersji ostatecznej materiałów wypracowanych przez uczestników podczas szkolenia (ta część jest przeznaczona także dla uczestników szkolenia, jako uzupełnienie materiałów szkoleniowych) – przygotowanie tzw. „paczki poszkoleniowej” w formie one pagera oraz pigułek wiedzy (utrwalających treść szkolenia);
  - ❑ Na zakończenie szkolenia każdy z uczestników otrzymuje imienny certyfikat (zaświadczenie o ukończeniu szkolenia);
  - ❑ Raport poszkoleniowy dla zamawiającego/pracodawcy/przełożonego zawierający wnioski na temat pracy grupy podczas szkolenia (np. mocne strony, obszary do dalszego rozwoju, poziom motywacji, etc.) oraz wnioski na przyszłość – jakie działania powinny być przedsięwzięte by utrwaląć efekt szkolenia oraz dalej rozwijać umiejętności.
  - ❑ „**Pigułki wiedzy**” – uczestnicy przez 6 tygodni od ukończenia szkolenia otrzymują pigułki utrwalające treść szkolenia. Do wyboru – **powiadomienie e-mailem, sms-em.**
  - ❑ Konsultacje „**trener na dyżurze**” (telefon, e-mail, skype lub osobiście) dla pracodawcy/przełożonego i uczestników szkolenia dostępne przez miesiąc od ukończenia szkolenia.
- 
- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| • <b>Dojazd trenera(ów) na miejsce szkolenia:</b>                   | <i>w zakresie firmy OPTA</i>    |
| • <b>Wynajem Sali szkoleniowej na potrzeby realizacji szkolenia</b> | <i>w zakresie Zamawiającego</i> |
| • <b>Dojazd uczestników na miejsce szkolenia</b>                    | <i>w zakresie Zamawiającego</i> |
| • <b>Zakwaterowanie i wyżywienie uczestników</b>                    | <i>w zakresie Zamawiającego</i> |
| • <b>Wyżywienie i zakwaterowanie trenera(ów)</b>                    | <i>w zakresie Zamawiającego</i> |

## Sylwetki trenerów



### Agnieszka Maziarz – Lipka

Wspólnik, Partner Zarządzający w firmie OPTA, posiada ponad **dwudziestoletnie** doświadczenie w byciu **Dobrym Trenerem** ☺.

W szkoleniach, które osobiście przeprowadziła, brało udział – lekko licząc – **21 tysięcy osób**. Miała więc okazję wpłynąć bezpośrednio na rozwój umiejętności związanych z komunikacją, zarządzaniem, sprzedażą, negocjacjami, całkiem pokaźnej grupy.

Na szkoleniach kładzie nacisk na **narzędziowe podejście**, czyli CO konkretnie uczestnicy powinni wiedzieć, potrafić, by zwiększać swoją skuteczność i mieć większą satysfakcję z podejmowanych działań.

Wykształcenie:

- po pierwsze: **Psycholog** (Uniwersytet Wrocławski, 1995r.)
- po drugie: **Menedżer** (Studia podyplomowe pt. "Zarządzanie Projektem" (Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu i Mandarin Projects Partners Sp. z o.o.; 2006r.)
- po trzecie **Coach** - szkoła coachów The Art & Science of Coaching (Wszechnica Uniwersytetu Jagiellońskiego / Erickson College International, 2012r.).

Jest wykładowcą w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu (prowadzi zajęcia na studiach podyplomowych „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi”, „Trener Biznesu”, „HR dla profesjonalistów”, MBA).

Autorka książki „**Przepis na sprzedaż**”. (Wydawnictwo Helion S.A. Onepress.pl, 2007). Wydanie II rozszerzone książki ukazało się w marcu 2012r.

### Przeprowadziła m.in. takie szkolenia:

Prowadzenie rozmów oceniających i rozwojowych, Skuteczność przez zrozumienie, A4 do kariery - skuteczna komunikacja, Rozwiązywanie konfliktów w zespole, Informacja zwrotna jak prezent, Budowanie współpracy pomiędzy zespołami, Efekt motyla, Komunikacja budująca współpracę, Zarządzanie zespołem, Stabilny zespół w zmianie, Zespoły planujące, dobrze się komunikujące i współpracujące, Aktywna sprzedaż, Trening prezentacji, Negocjacje, Skuteczność przez zrozumienie (negocjacje windykacyjne), Profesjonalna obsługa Klienta, Obsługa trudnego Klienta, Trening umiejętności kierowniczych, Planowanie czasu i zadań, Komunikacja interpersonalna, Komunikacja i współpraca w zespole, Szkolenia dla trenerów wewnętrznych, Budowanie efektywnego zespołu, Kierowanie zespołem, Zarządzanie przez cele, Coaching jako narzędzie rozwoju pracowników, Udzielanie informacji zwrotnych podwładnym, Psychologia menadżera, Zarządzanie Projektami, Adaptacja do wprowadzanych zmian, Szkolenia dla Call Center, Trening asertywności, Trening kreatywnego myślenia i wiele innych.

Prowadzi facylitacje oraz coachingi indywidualne.

### Współpracowała m.in. z takimi firmami jak:

3M Viscoplast SA, Bank Przemysłowo - Handlowy PBK SA, Bank Spółdzielczy Rumia, Bank Współpracy Regionalnej SA, Bank Zachodni WBK SA, BZWBK Leasing S.A., Bibby Financial Services Polska Sp. z o.o., DeLaval Sp. z o.o., Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu, Electrolux Poland Sp. z o.o., Euro Bank S.A., GETIN Bank SA, Gospodarczy Bank Południowo – Zachodni SA, Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku, Grupa KOELNER / Rawlplug (różne spółki), Husqvarna Poland Sp. z o.o., ING Bank Śląski SA, IMPEL SA, Infortes Sp. z

o.o., IT Serwis Sp. z o.o., KRUK S.A., Liberty Poland SA, Lukas Bank S.A., Menolly Poland Sp. z o.o., Ministerstwo Finansów, Narodowy Bank Polski SA, NEONET SA, Phoenix Contact Sp. z o.o., PKO BP SA, ProSystem SA, PZU SA Oddział Okręgowy w Szczecinie, Raiffeisen Bank SA, Škoda Auto Polska SA, TETA SA, Sygma Bank Polska, VALEO Autosystemy Sp. z o.o., VB Leasing Polska SA, WABCO Polska Sp. z o.o., Wydawnictwo JUKA-91 Sp. z o.o., Wydawnictwo MAC Edukacja SA, Wydawnictwo Siedmioróg Sp. z o.o.

Od stycznia 2010r. do października 2011r. pełniła funkcję Opiekuna Merytorycznego Szkoleń w projekcie pt. „EuroStandard 2012 w Turystyce” współfinansowanym z Unii Europejskiej w ramach EFS.

### **Sebastian Szczepanowski**

Trener biznesu z dziesięcioletnim doświadczeniem, wykładowca w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu.

Psycholog absolwent Uniwersytetu Humanistycznospołecznego SWPS. Ukończył także „Studium treningu grupowego i edukacji o człowieku, jego rozwoju, zdrowiu i patologii” (Instytut Treningu i Edukacji Psychologicznej - Andrzej Szulc).

W obszarze szkoleń biznesowych specjalizuje się w warsztatach dotyczących nabywania i poszerzania kompetencji w obszarze sprzedaży i obsługi Klienta komunikacji interpersonalnej, negocjacji, radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym, pracy z emocjami, pracy z trudnym klientem, technik prezentacji, technik twórczego rozwiązywania problemów.

Od stycznia 2011r. do kwietnia 2013r. jeden z trenerów OPTA zaangażowanych w projekt „Nowa Energia Oddziałów - NEO” dla pracowników Oddziałów Banku Zachodniego WBK S.A. (352 godziny szkoleniowe zrealizowane w ramach projektu) oraz w szkolenia dla pracowników Placówek Partnerskich Banku (zrealizował cykl szkoleń pt. „Kreatywność w sprzedaży” – 128 godzin szkoleniowych).

Dla Banku Zachodniego WBK SA prowadził także warsztaty: „*Jak mówić by inni nas słuchali, jak słuchać by inni do nas mówili – sztuka komunikacji interpersonalnej*”, „*O poczuciu sensu, kondycji i osiągnięciach w pracy*”, „*Rozwiązanie konfliktu w zespole*”, „*Podstawy zarządzania*”, „*Zespoły planujące, dobrze się komunikujące i współpracujące*”, „*Budowanie dobrych relacji w zespole*”

Od stycznia 2016r. do czerwca 2016r. zaangażowany w projekt Future Leader dla Nokii (prowadził szkolenia Influencing others and networking dla Architektów, Deweloperów oraz Project Menedżerów).

#### **Przeprowadził m.in. takie szkolenia:**

Rozmowy oceniające i derekrutacyjne, Praca z trudnym Klientem, Rozwój umiejętności osobistych, Techniki sprzedaży przez telefon, Kreatywność inżyniera, Reklamacje czyli jak prowadzić trudne rozmowy z klientami, Zaawansowane techniki sprzedaży przez telefon, Komunikacja interpersonalna, Negocjacje z elementami wywierania wpływu, Psychologia osobowości, Wypalenie zawodowe i walka ze stresem, Techniki negocjacji, Mistrzostwo w sprzedaży, Komunikacja w zespole, Mistrz Obsługi, Mistrz Jakości, Ekspert Obsługi, Negotiations with social influence elements theory, Zaawansowana komunikacja interpersonalna, Budowanie kontaktów z Klientami, opartych na wzajemnym szacunku i zaufaniu, Wybrane zagadnienia psychologii społecznej, Zarządzanie czasem, Szanuję swoje emocje i swój stres, Reklamacje i sytuacje trudne z Klientami, Budowanie zespołu, Asertywny manager, Jak mówić by inni nas słuchali, jak słuchać by inni do nas mówili – sztuka komunikacji interpersonalnej, Bez stresu zarządzam swoim stresem, Negocjacje zaawansowane, Doskonała obsługa Klienta z elementami aktywnej sprzedaży, Warsztaty twórczości, Trening rozwojowy „Świadomość i zmiana”





### **Sylwia Pardus**

Dobry Trener, Coach, Konsultant, Mentor

Od 12 lat zajmuje się wspomaganie rozwoju ludzi jako trener i coach. Wspiera zespoły, talenty, managerów, oraz pracuje indywidualnie poprzez coaching.

Absolwentka UAM oraz studiów podyplomowych w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej – kierunek Coaching a także Szkoły Racjonalnej Terapii Zachowań w Poznaniu, posiada certyfikat facylitatora programów rozwojowych z końmi (Horse Assited Education), jest certyfikowanym trenerem FRIS Style Myślenia.

Ma doświadczenie korporacyjne, jako trener wewnętrzny i coach, oraz jako wykładowca akademicki. Specjalizuje się w treningach menedżerskich (zarządzanie, motywowanie), z zakresu prezentacji

i komunikacji, organizacji czasu pracy, train the trainer, coachnigu menedżerów i sprzedawców oraz

w szkoleniach sprzedażowych. Opracowuje, projektuje i przygotowuje programy szkoleniowe, materiały oraz prowadzi szkolenia, warsztaty, treningi i wykłady. Poszukuje sposobów i możliwości, których właściwe wykorzystanie dają szansę na zrealizowanie zamierzonych celów organizacji

z jednoczesnym uwolnieniem radości, zaangażowania i entuzjazmu pracujących ludzi.

Prowadziła szkolenia między innymi dla takich firm jak: MetLife, Santander Consumer Bank, Deutsche Bank, Alior Bank, Renault Polska, GoldInvest, Idea Partners Group.

### **Magdalena Pióro**

Certyfikowany trener, ma za sobą ponad tysiąc godzin szkoleniowych z zakresu sprzedaży, obsługi klienta i prezentacji produktów.

Wykładowca w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu.

Akredytowany Coach International Coaching Federation (ICF), co pozwala jej wykorzystywać nie tylko metody trenerskie, ale także warsztat coacha.

Przez wiele lat sama była handlowcem, nagradzanym za najlepsze wyniki w zespole. Ma więc przygotowanie nie tylko do bycia trenerem, ale przede wszystkim praktyczne doświadczenie.

To za co cenią ją uczestnicy szkoleń, to wsparcie w konsekwentnym wykorzystywaniu konkretnych narzędzi – pomaga zrozumieć, dopasować, rozwijać je we własnym zakresie. Motywuje nie tylko do pracy na szkoleniach, ale przede wszystkim do działań praktycznych, w codziennej pracy.

To za co cenią ją uczestnicy szkoleń, to wsparcie w konsekwentnym wykorzystywaniu konkretnych narzędzi – pomaga zrozumieć, dopasować, rozwijać je we własnym zakresie. Motywuje nie tylko do pracy na szkoleniach, ale przede wszystkim do działań praktycznych, w codziennej pracy.



### **Przeprowadziła m.in. takie szkolenia:**

Techniki aktywnej sprzedaży; Obsługa Klienta (w tym także trener w projekcie „Banki Spółdzielcze lokalnym liderem kształtowania postaw środowiskowych – EKOszkolenia dla banków spółdzielczych z MŚP i ich pracowników” – 34 zrealizowanych szkoleń z zakresu obsługi Klienta); Techniki prezentacji; Sprzedaż jak równanie: emocje plus działanie; Potrzeba to podstawa; Chwile prawdy, czyli każdy kontakt Klienta ze sklepem i sprzedawcą; Jak ludzie

podejmują decyzje – emocje, upraszczanie rzeczywistości; Jak zarządzać własnym szefem; Kocha, lubi, szanuje... czyli praca z Dostawcą; Efekt motyla czyli wpływ działania każdego pracownika na współpracę z Klientem; Projekt w procesie i proces w projekcie czyli zaprojektuj codzienność i wiele innych.



### **Anna Olczak**

Konsultant i trener, psycholog. Od początku swojej kariery zawodowej związana z edukacją i rozwojem ludzi. Doradca wielu firm w zakresie realizacji programów dotyczących podnoszenia efektywności zespołów, zarządzania i przywództwa, A także zarządzania sprzedażą i budowania relacji z klientem. Posiada 13 – letnie doświadczenie. Zarządzała działem sprzedaży w Hotelu Panorama we Mszczonowie. Opracowała merytorycznie i wprowadziła na rynek, działające przy hotelu Centrum Teambuildingu - Teamstrefa.pl, będące najlepszym w Polsce terenem do działań teambuildingowych. Opracowała i wsparła wdrożenie standardów sprzedaży i obsługi

klienta w sieci Lodziarni Grycan, Firmie dermokosmetycznej Bioderma, sieci sklepów spożywczych WiR. Przeprowadza szkolenia ze sprzedaży i negocjacji min.: PressGlas, BIS Izomar, Bird&Bird, Grycan, Bioderma, WiR. Organizując i prowadząc treningi koncentruje się na rozwijaniu profesjonalizacji działań uczestników. Uważa, że uczenie w zgodzie z wartościami i przekonaniami ludzi przynosi największe rezultaty krótko i długoterminowe. Stawia na uaktywnienie ich osobistych potrzeb rozwojowych, które powodują wzrost motywacji i wykorzystanie nowych umiejętności, a odnoszą się do rozwoju osobistego, skutecznego zarządzania sobą i podnoszenia indywidualnej efektywności. W swojej pracy korzysta z metod interaktywnych i aktywizujących uczestników. Pasjonatka użyteczności szkoleń, optymalnego wykorzystania czasu i potencjału uczestników. Wspiera ich w poszukiwaniu możliwości a nie barier.

### **Prowadziła szkolenia min. dla:**

Grycan Lodziarnie Firmowe, GENERALI, SHELL, Technicolor, Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych, Bank Millennium, TC Dębica, Puls Biznesu, Bioderma, PressGlas, Bis Izomar, Powen Wafapomp, Bird&Bird, Amgen, TOPEX, BZ WBK, PKO BP, ZUS, InPost, Infosys, Rutronik, WAWEL, Polpharma SA, FIEGE

### **Bernadeta Jadowska**

Od zawsze związana ze sprzedażą – konfekcji, nieruchomości, ubezpieczeń i produktów finansowych. Przez ostatnie 13 lat z sukcesami buduje struktury sprzedaży w firmach finansowych. Trener z wyboru i zamiłowania – uwielbiam ludziom „otwierać oczy” na oczywistości - pokazywać jak wspaniale jest czerpać ze wzajemnych doświadczeń i jak ważna jest rozmowa.

Wykształcenie: Ekonomista, Trener Biznesu (Moderator), ukończone studia MBA.

Doświadczenie zawodowe: od stycznia 2013r. jest Dyrektorem Rozwoju Sieci Direct Plus w Expander Advisors. Wcześniej pełniła funkcję Dyrektora Departamentu Sprzedaży Kredytów Hipotecznych w Santander Consumer Banku S.A., Dyrektora Sprzedaży w Grupie Creditfield oraz Dyrektora Zarządzającego w Money Experts S.A.





### **Jowita Kalajew**

Trener i konsultant. Absolwentka Pedagogiki Uniwersytetu Wrocławskiego oraz studiów podyplomowych z zakresu psychologii zarządzania w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej. Absolwentka Szkoły Trenerów Biznesu Moderator, Szkoły Coachingu S. Jarmuża (Moderator) we Wrocławiu oraz menedżerskich studiów podyplomowych w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu. Członek – założyciel Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu. Akredytowany Coach International Coach Federation (ICF). Trener z jedenastoletnim doświadczeniem.

Specjalizuje się w projektach z zakresu rozwoju zasobów ludzkich takich jak: opracowywanie polityki szkoleniowej, doskonalenie procesów adaptacji, mentoringu oraz coachingu w organizacji.

Prowadzi coachingi i treningi w obszarze komunikacji interpersonalnej (w tym skuteczna komunikacja i asertywność w procesie obsługi Klienta w Administracji Publicznej), negocjacji, obsługi Klienta (w tym szkolenia dla Administracji Publicznej z zakresu wniosków, skarg i zastrzeżeń – komunikacja z trudnym Klientem), sztuki automotywacji i motywowania podwładnych, autoprezentacji, projektów integracyjnych.

### **Marek Klatka**

Trener z ośmioletnim doświadczeniem. Specjalizuje się w treningach z zakresu obsługi klienta, technik sprzedaży, technik komunikacji, współpracy grupowej i merchandisingu.

Absolwent kierunku Zarządzanie i Marketing na Bielskiej Wyższej Szkole Biznesu i Informatyki.

Certyfikowany trener – ukończył podyplomowe studia „Trener Biznesu” oraz „Coaching” na Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu. Jest aktywnym członkiem Stowarzyszenia Konsultantów i Trenerów Zarządzania MATRIK w Krakowie.

Posiada wieloletnie, praktyczne doświadczenie sprzedażowe i marketingowe.

#### **Przeprowadził m.in. takie szkolenia:**

Komunikacja i współpraca w zespole, Telemarketing, Szkolenia sprzedażowe dla Call Center, Techniki aktywnej sprzedaży, Profesjonalna obsługa Klienta, Techniki sprzedaży przez telefon, Komunikacja w zarządzaniu projektami, Zarządzanie sobą w czasie i wiele innych.

#### **Współpracował m.in. z takimi firmami jak:**

Bank Spółdzielczy w Brodnicy, Bank Spółdzielczy w Lipnie, Bank Spółdzielczy Wschowa, Bank Spółdzielczy w Sztumie, Bank Zachodni WBK S.A., BZWBK Leasing S.A., DeLaval Sp. z o.o., Diehl Controls Polska Sp. z o.o., Husqvarna Poland Sp. z o.o., Inter Global Sp. z o.o., JKT Sp. z o.o. Wytwórnia Artykułów Higienicznych / Mölnlycke Health Care, Koelner SA, PERS Sp. z o.o., RAFIN Sp. z o.o., Sieć Sklepów Bonus, Sygma Bank Polska, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Wielkopolski Bank Spółdzielczy, Zachodniopomorska SKOK.

Trener w projektach:

- ❑ „Kuźnia profesjonalistów – rozwój zawodowy kadr 8 Banków Spółdzielczych województwa pomorskiego”;





- ❑ „Kuznia profesjonalistów – rozwój zawodowy kadr 12 Banków Spółdzielczych województwa kujawsko - pomorskiego”.
- ❑ „Kuznia kompetencji – rozwój zawodowy kadr sektora bankowości spółdzielczej w województwie wielkopolskim”



**Liliana Wieliczko**

Wspólnik, Partner Zarządzający. W firmie OPTA jest Dobrym Doradcą Klienta i koordynatorem dobrych projektów szkoleniowych. ☺

Z wykształcenia jest fizykiem (Wydział Podstawowych Problemów Techniki, Politechnika Wrocławska). Ukończyła także podyplomowe studia „Zarządzanie projektem” w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu oraz Master of Business Administration (WSB Wrocław i Franklin University Ohio) oraz studia podyplomowe „Psychologia praktyczna w firmie”

(Szkola Wyższa Psychologii Społecznej, obecnie Uniwersytet SWPS).

Certyfikowany konsultant Extended DISC®.

Dobrze zorganizowana, konsekwentna i rzetelna w działaniu. Szczególną wagę przykładą do budowania długotrwałych relacji z Klientami. Posiada ponad osiemnastoletnie doświadczenie w zakresie sprzedaży i marketingu (przez 5 lat była to branża IT, a od 13 lat związana jest z branżą szkoleniową). Obszar zainteresowań zawodowych to poprawa jakości i skuteczności zarządzania projektami, jest fanką teorii ograniczeń. Certyfikowany konsultant Extended DISC®.

Jej hobby to teoria gier, zagadki logiczne, rekreacyjna jazda na rowerze oraz narty biegowe.

Koordynowała projekty szkoleniowe m.in. dla takich firm jak:

3M Poland Sp. z o.o., AREVA T&D Sp. z o.o., Bank Zachodni WBK SA, Blatin Polska Sp. z o.o., BODiE Sp. z o.o., Diehl Controls Polska Sp. z o.o., Enea Centrum Sp. z o.o., Euro Bank S.A., Electrolux Poland Sp. z o.o., Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku, Getin Bank SA, Grupa Hoteli WAM Sp. z o.o., Hurtownia Książek „WIKR”, Husqvarna Poland Sp. z o.o., Impel SA, Infortes Sp. z o.o., Jelfa S.A., KRUK SA, Lumen Polska Sp. z o.o., Menolly Poland Sp. z o.o., Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrocławiu, Ministerstwo Finansów, Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego, Nokia Siemens Networks Sp. z o.o., Phoenix Contact Sp. z o.o., Powszechny Dom Kredytowy SA, ProSystem SA, PZU SA Oddział Okręgowy Szczecin, RAFIN Sp. z o.o., Sieć Sklepów Bonus, Sygma Bank Polska, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, WABCO Polska Sp. z o.o., Wydawnictwo JUKA-91 Sp. z o.o., Wydawnictwo Siedmioróg Sp. z o.o.

Od stycznia 2006r. do marca 2007r. koordynowała projekt współfinansowany w ramach EFS pt. „*Nowoczesne Kadry – pakiet szkoleń dla GBS w Barlinku*”.

Od stycznia 2010r. do października 2011r. koordynowała (po stronie OPTA) projekt współfinansowany w ramach EFS pt. „*EuroStandard 2012 w Turystyce*”.

## Najważniejsi Klienci

### Znaczący Klienci w ostatnich 3 latach:

**Bank Zachodni WBK S.A.** (współpraca w ramach umowy ramowej – realizacja szkoleń: „Techniki sprzedaży przez telefon” (ponad 80 grup szkoleniowych), „Techniki efektywnej sprzedaży telefonicznej”, „Zarządzanie portfelem Klientów przez Doradcę Telefonicznego”, „Zmiana w zespole. Zespół w zmianie”, „Zespoły planujące, dobrze się komunikujące i współpracujące”, „Skuteczność przez zrozumienie”, „Komunikacja budująca współpracę”, „Zarządzanie zespołem”, „Stabilny zespół w zmianie”, „Obsługa reklamacji”, „Zarządzanie zmianą”, „Budowanie dobrych relacji w zespole”, „Jak mówić, aby inni nas słuchali i jak słuchać, aby inni do nas mówili – sztuka komunikacji interpersonalnej”, „Relacje, sprzedaż, jakość obsługi”, „Aspekty zarządzania stresem w procesie zmiany”, „Współpraca i różnice interesów”; szkolenia w ramach programu „A4 do kariery”, szkolenia TB030 Skuteczna rozmowa telefoniczna dla Doradców (27 grup szkoleniowych), szkolenia „Efektywne negocjacje w biznesie”)

**Enea Centrum Sp. z o.o.** (realizacja cyklu szkoleń dla kadry menedżerskiej (100 osób), pt. „Akademia Menedżera” – 5 modułów szkoleniowych, tj. „Role menedżera”, „Prowadzenie spotkań z zespołem”, „Angażowanie i wzbudzanie motywacji”, „Delegowanie zadań”, „Planowanie, organizowanie pracy”, „Rozwiązywanie problemów - współpraca w zespole i pomiędzy zespołami”, moderowanie warsztatu dla Kadry Menedżerskiej oraz Kierowników i Koordynatorów – w warsztacie udział wzięło ok. 250 osób). Działania poszkoleniowe – pigułki wiedzy, wykorzystanie platformy ipresso.pl, zamknięta grupa w mediach społecznościowych, wsad do platformy e-learning.

**Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu** (projekt "BS lokalnym liderem kształtowania postaw prośrodowiskowych" prowadzenie szkoleń pt. "Prezentacja produktów bankowych", przeprowadzenie indywidualnego coachingu dla 29 osób w ramach modułu - "Kobieta w Logistyce", szkolenia menedżerskie dla kadry zarządzającej WSB)

**Różne spółki Grupy KOELNER / RAWLPLUG** (realizacja szkoleń – „Celujący przedstawiciel handlowy”, „Kiedy szkolenia działają, czyli rozwój umiejętności trenera wewnętrznego”, „System ocen pracowniczych”, „Skuteczny negocjator”, „Techniki sprzedaży z elementami negocjacji”, „Zarządzanie zespołem”, superwizje coachingowe oraz cykl szkoleń dla trenerów wewnętrznych)

**Bibby Financial Services Sp. z o.o.** (realizacja cyklu szkoleń menedżerskich pt. „Bibby Personal Development Academy” – 4 moduły szkoleń, tj.: „Zarządzanie zmianą”, „Oceniam czy rozwijam? Czyli zadania i zasady udzielania informacji zwrotnej – rozmów codziennych i podsumowujących”, „Rola Menedżera”, „Oburęczny Menedżer – nastawienie na ludzi i nastawienie na zadania”)

**Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu** ("Rozmowy oceniające i derekrutacyjne w administracji publicznej" (5 grup szkoleniowych), "Rozprawa w postępowaniu administracyjnym", "Zarządzanie zespołem – Menedżer stawiający zadania i egzekwujący zobowiązania. Nawet w sytuacjach trudnych", "Zarządzanie zespołem – od planowania i stawiania zadań przez motywowanie po rozliczanie i udzielanie informacji zwrotnej", "Silny kierownik. Silny zespół", "Kierownik - osoba nadająca zespołowi kierunek", „Negocjacje czy ustalenia? Jak skutecznie i asertywnie dochodzić do porozumienia”, szkolenie dla Centrum Powiadamiania Ratunkowego 112)

**Diehl Controls Polska Sp. z o.o.** (realizacja szkoleń – „Kocha, lubi, szanuje czyli praca z Dostawcą”, „Efekt motyla czyli wpływ działania KAŻDEGO PRACOWNIKA na współpracę z Klientem”, „Projekt w procesie i proces w projekcie czyli zaprojektuj codzienność”, „Komunikacja i współpraca”, analizy behawioralne Extended DISC – analizy indywidualne, analiza pary pracowników, analiza zespołu, facylitacja z zastosowaniem klocków LEGO, warsztat strategiczny dla Działu Logistyki); warsztat „Od konfliktu do...”, w którym wzięło udział blisko 100 osób.

**WABCO Polska Sp. z o.o.** (2015-2016r.– kolejna edycja szkoleń negocjacyjnych na poziomie podstawowym i zaawansowanym)

**Nokia Solution and Networks Sp. z o.o.** (program Future Leaders edycja 2015/2016 – szkolenia: „Nowy lider, nowy zespół – przygotowanie do nowej roli” „Silny zespół – moc wyników”, „Lider jak wzmacniacz”, szkolenia Influencing others and networking dla Architektów, Deweloperów oraz Project Menedżerów)

**Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego** (szkolenie pt. "Komunikacja dobrze nastrojona" - blisko 100 przeszkolonych osób oraz "Zarządzaj czasem zadaniami" - blisko 80 przeszkolonych osób)

**Pełny wykaz zrealizowanych szkoleń:**

**„EuroStandard 2012 w Turystyce”** (projekt realizowany w partnerstwie z Wyższą Szkołą Bankową we Wrocławiu, projekt współfinansowany z UE w ramach EFS; okres realizacji projektu: 01.11.2009r. - 31.10.2011r.; szkolenia otwarte dla branży hotelarskiej i gastronomicznej z zakresu standardów obsługi gościa oraz rozwoju umiejętności menedżerskich (trening menedżerski, motywowanie pracowników, delegowanie zadań, budowanie efektywnych zespołów) komunikacji interpersonalnej; łącznie 10 tematów szkoleń, docelowo przewidzianych jest 65 grup szkoleniowych). Łącznie w projekcie zostało przeszkolonych 734 osoby.

**3M Viscoplast S.A. / 3M Poland Sp. z o.o.** (szkolenia sprzedażowe, zarządzanie czasem, szkolenia negocjacyjne)

**AIG Credit SA** (szkolenia dla Trenerów wewnętrznych oraz szkolenia dla Departamentu Obsługi Klienta)

**Amica Wronki SA** (szkolenia sprzedażowe, negocjacyjne, call center)

**AREVA T&D Sp. z o.o.** (cykl szkoleń z zakresu technik prezentacji)

**Bank Spółdzielczy w Sztumie** (szkolenia z zakresu prowadzenia rozmów oceniających z podwładnymi, cykl szkoleń „Aktywna sprzedaż produktów bankowych”, doradztwo kadrowe)

**Bank Spółdzielczy Wschowa** (cykl szkoleń pt. „Aktywna sprzedaż produktów bankowych” w ramach projektu „Profesjonalna Akademia Bankowa – program rozwoju kwalifikacji zawodowych pracowników Banku Spółdzielczego we Wschowie”)

**Bank Zachodni WBK SA** (przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń pt.: Podstawy zarządzania zmianami z elementami komunikacji, Techniki sprzedaży przez telefon (ponad 84 grupy szkoleniowe), Skuteczna rozmowa telefoniczna (27 grup szkoleniowych), Skuteczność przez zrozumienie – negocjacje windykacyjne, Zaawansowane techniki sprzedaży przez telefon, Reklamacja, czyli jak prowadzić trudne rozmowy z klientami, Telefoniczna obsługa Klienta, szkolenia dla Koordynatorów w PWB pt. „Zaawansowana komunikacja”, Negocjacje z elementami wywierania wpływu, Wypalenie zawodowe i walka ze stresem, Komunikacja i współpraca w zespole, Mistrz Sprzedaży, Mistrz Obsługi, Mistrz Jakości, Zaawansowana komunikacja interpersonalna, Jak mówić aby inni nas słuchali i jak słuchać aby inni do nas mówili - sztuka komunikacji interpersonalnej, Budowanie klimatu kontaktów z klientami opartego na wzajemnym szacunku i zaufaniu, Zarządzanie czasem, Szanuję swoje emocje i swój stres, Przyjmowanie reklamacji i sytuacje trudne, Bez stresu zarządzam moim stresem, Asertywny manager motywujący komunikujący się z zespołem, Zapobieganie wypaleni zawodowemu, Zespoły planujące, dobrze się komunikujące i współpracujące, Relacje, sprzedaż, jakość obsługi, Lokalne moduły sprzedażowe, Aspekty zarządzania stresem w procesie zmiany, Współpraca i różnice interesów, Kreatywność w sprzedaży, Stabilny zespół w zmianie, Zarządzanie zmianą, Zespół od kuchni – warsztaty kulinarne, Zarządzanie przez gotowanie, Motywacja do pracy w warunkach zmiany, przyGotuj się do zmiany)

**Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o.** (szkolenia z zakresu obsługi Klienta, z firmą BODiE Sp. z o.o. współpracujemy także jako podwykonawca – dostawca usług szkoleniowych w ramach projektów: „Kuchnia profesjonalistów – rozwój zawodowy kadr 12 Banków Spółdzielczych województwa kujawsko-pomorskiego” oraz „Kuchnia profesjonalistów – rozwój zawodowy kadr 8 Banków Spółdzielczych województwa pomorskiego”. Oba projekty są współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach EFS, OPTA w obu przypadkach realizuje cykle szkoleń sprzedażowych)



**Bibby Factors Polska Sp. z o.o. / Bibby Financial Services Sp. z o.o.** (obsługa Klienta przez telefon, negocjacje, zarządzanie czasem, szkolenia menedżerskie, realizacja cyklu szkoleń pt. „Bibby Personal Development Academy”)

**Biuro Festiwalowe Impart 2016** (szkolenia pt. „Planowanie czasu i zadań”)

**Blattin Polska Sp. z o.o.** (szkolenia sprzedażowe)

**BW Bloch Woźniak s.j.** (obsługa Klienta)

**Centrum Rozwoju Szkół Wyższych TEB Akademia Sp. z o.o.** (cykl szkoleń menedżerskich z zakresu planowania, zarządzania oraz komunikacji)

**Ceramika Tubądzin Sp. z o.o.** (szkolenia negocjacyjne na poziomie podstawowym i zaawansowanym)

**DeLaval Sp. z o.o.** (zarządzanie sobą w czasie)

**Diehl Controls Polska Sp. z o.o.** („Komunikacja i współpraca”- szkolenie integracyjne, cykl szkoleń komunikacyjnych – łącznie przeszkolonych ok. 150 osób, analizy behawioralne Extended DISC)

**Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu** (szkolenia dla Kadry Menedżerskiej z zakresu prowadzenia rozmów oceniających, szkolenia menedżerskie – „Zarządzanie zespołem – od planowania i stawiania zadań przez motywowanie po rozliczanie i udzielanie informacji zwrotnej”, „Zarządzanie zespołem – Menedżer stawiający zadania i egzekwujący zobowiązania. Nawet w sytuacjach trudnych” oraz „Rozprawa w postępowaniu administracyjnym”)

**EC Property Management Sp. z o.o. / Europa Centralna Centrum Handlowe** (cykl szkoleń sprzedażowych dla Sprzedawców różnych sklepów)

**Electrolux Poland Sp. z o.o.** (komunikacja w zarządzaniu projektami, techniki wywierania wpływu)

**Enea Centrum Sp. z o.o.** (realizacja cyklu szkoleń dla kadry menedżerskiej, pt. „Akademia Menedżera”)

**Ergon Polska Sp. z o.o.** (budowanie relacji z Klientami, techniki negocjacji, radzenie sobie w sytuacjach trudnych, komunikacja i współpraca w zespole)

**Euro Bank S.A.** (cykl szkoleń w ramach programu High Potential dla Specjalistów (sukcesorów) i Kadry Menedżerskiej z zakresu zarządzania, delegowania zadań, organizacji czasu pracy, negocjacji, prowadzenia rozmów oceniających, cykl szkoleń pt. „Psychologia Menedżera”, szkolenie „Zarządzanie przez gotowanie” oraz szkolenie „Przygoda w Czarnej Dziurze”, szkolenie integracyjne „Komunikacja i współpraca”, cykl szkoleń „Coaching jako narzędzie rozwoju podwładnych”)

**Europejski Rejestr Informacji Finansowej BIG S.A.** (cykl szkoleń sprzedażowych – sprzedaż telefoniczna oraz bezpośrednia B2B, coachingi indywidualne, warsztaty „follow up”)

**Europejskie Biuro Ochrony Finansów Sp. z o.o., Sp.K.** (szkolenie pt. „Wywieranie wpływu”, coaching menedżerski, analizy behawioralne Extended DISC)

**Expander Advisors Sp. z o.o.** (Expanderowe Grand Prix - szkolenie integracyjne dla Partnerów)

**Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o.** (szkolenia negocjacyjne dla pracowników Zespołu Nowych Przyłączeń oraz Działu Wsparcia Klientów, analizy behawioralne Extended DISC)

**Fundacja Obserwatorium Zarządzania** (szkolenia sprzedażowe dla ALIOR Banku SA)

**Galeria Wnętrza** (sprzedaż i obsługa Klienta)

**getBack SA** (coaching operacyjny)

**GETIN Bank SA** (zarządzanie zespołem, psychologia Klienta)

**GETIN Leasing SA** (szkolenie menedżerskie z zakresu motywowania)

**Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku** (szkolenia sprzedażowe, negocjacje, menedżerskie, zarządzanie czasem; projekt współfinansowany w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego pt. „Nowoczesne Kadry – pakiet szkoleń dla GBS w Barlinku”. W ramach projektu OPTA przeprowadziła szkolenia: Rozwijanie zespołów, Zarządzanie przez cele, Coaching – narzędzie rozwoju pracowników, Planowanie czasu i zadań, Komunikacja i zarządzanie zespołem, Aktywna sprzedaż produktów bankowych, Adaptacja do zmian, Umiejętność pozyskiwania i przekonywania Klienta.)

**Grupa Hoteli WAM Sp. z o.o. (sieć Hotele21)** (cykl szkoleń z zakresu standardu obsługi gościa hotelowego – opracowanie i wdrożenie standardu, szkolenia dla recepcjonistów, pokojowych oraz kadry menedżerskiej Hoteli, opracowanie „Księgi Obsługi Gościa Hotelowego” – łącznie przeszkolonych około 270 osób. Realizacja projektu pt. „Standard Obsługi Klienta Restauracji Hoteli21”)

**Hedan Sp. z o.o.** (obsługa Klienta)

**Heesung Electronics Poland Sp. z o.o.** (szkolenia dla Trenerów wewnętrznych pt. „Rozwój umiejętności trenera wewnętrznego)

**Hurtownia Książek WIKR** (obsługa Klienta)

**Husqvarna Poland Sp. z o.o.** (standardy merchandisingowe, wraz z opracowaniem „Księgi zasad merchandisingowych w sklepach Husqvarna”, badanie „tajemniczy klient”)

**Impel SA** (szkolenia integracyjne z zakresu komunikacji i współpracy w zespole, szkolenie pt. „Zarządzanie zmianą”)

**Infortes Sp. z o.o.** (obsługa Klienta)

**Instytut Pamięci Narodowej Oddział we Wrocławiu** (szkolenie pt. „Zarządzanie sobą w czasie i radzenie sobie ze stresem”; „Obsługa trudnego klienta”, „Szanuję swoje emocje i swój stres, czyli jak lepiej radzić sobie w trudnych sytuacjach by emocje nie wymknęły się spod kontroli, a stres pozostał na pożądanym poziomie”)

**IT Serwis Sp. z o.o.** (szkolenia sprzedażowe, negocjacje)

**Jelfa S.A.** (cykl szkoleń negocjacyjnych)

**JKT Sp. z o.o. Wytwórnia Artykułów Higienicznych / Mölnlycke Health Care** (szkolenie z zakresu prezentacji produktu na bazie pakietów pokazowych, szkolenie z zakresu telefonicznej obsługi Klienta i radzenia sobie w sytuacjach trudnych)

**Koelner SA / Grupa Rawlplug** (cykl szkoleń sprzedażowych dla Przedstawicieli Handlowych (134 osoby przeszkolone), szkolenia negocjacyjne oraz menedżerskie, cykl szkoleń pt. "Zaawansowane techniki sprzedaży z elementami negocjacji", cykl szkoleń „Techniki prezentacji i wystąpień”, cykl szkoleń "System ocen pracowniczych")

**KRUK SA** (szkolenia menedżerskie – motywacyjna rola menedżera, rozwój zespołu i rozwiązywanie konfliktów, komunikacja i współpraca w zespole)

**Liberty Poland SA** (szkolenia sprzedażowe)

**Lohmann & Rauscher Polska Sp. z o.o.** (trening menedżerski, szkolenia sprzedażowe, prezentacja doskonała, szkolenia dla Przedstawicieli Handlowych)

**Lukas Bank SA / Credit Agricole** (obsługa Klienta, Zarządzanie przez gotowanie)

**Lumen Polska Sp. z o.o.** (szkolenia z zakresu komunikacji dla kadry menedżerskiej)

**Łańcucka Fabryka Śrub Sp. z o.o.** (system ocen pracowniczych)

**Menolly Poland Sp. z o.o.** (techniki sprzedaży)

**Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrocławiu** (cykl szkoleń pt. „Praca z trudnym Klientem”)

**Ministerstwo Finansów** (Zarządzanie przez cele)

**Mirometr Sp. z o.o. (obecnie Diehl Metering Sp. z o.o.)** (Szkolenie dla trenerów wewnętrznych, mentoring w obszarze rekrutacji)

**Mondelez Europe Services GmbH (Sp. z o.o.) Oddział w Polsce, Fabryka WYROBÓW Czekoladowych** („Poczuj radość, pracuj, żyj i baw się” – warsztaty w ramach „Tygodnia Rozwoju”, „Jak mówić by ludzie nas słuchali i jak słuchać by ludzie do nas mówili czyli sztuka skutecznej komunikacji”, „Szanuję swoje emocje i swój stres czyli jak radzić sobie z napięciem w pracy i życiu osobistym”)

**Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego** (szkolenie pt. "Komunikacja dobrze nastrojona" - blisko 100 przeszkolonych osób oraz "Zarządzaj czasem zadaniami" - blisko 80 przeszkolonych osób)

**Narodowy Bank Polski SA** (szkolenia z zakresu obsługi Klienta)

**NEO24.PL Sp. z o.o.** (szkolenia „Jakość, nie jakoś” oraz „Gwarancja zadowolenia”)

**NEONET S.A.** (negocjacje na poziomie podstawowym i zaawansowanym, cykl szkoleń sprzedażowych oraz szkolenie menedżerskie nt. wdrażania standardów sprzedaży generujących wzrost sprzedaży)

**Nokia Siemens Networks Sp. z o.o. / NOKIA** (szkolenia w ramach programu „Future Leaders”: gra strategiczna „Massawa” oraz szkolenia pt. „Planowanie zadań zespołu w projekcie” i „Komunikacja w zespole”, program Future Leaders edycja 2015/2016 – szkolenia: „Nowy lider, nowy zespół – przygotowanie do nowej roli” „Silny zespół – moc wyników”, „Lider jak wzmacniacz”)

**Ośrodek Szkolno – Wychowawczy Dzieci Niewidomych** (cykl szkoleń dla nauczycieli pt. „komunikacja w zespole”)

**Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Angeliusa Silesiusa w Wałbrzychu** (szkolenie „Wizerunek Uczelni i komunikacja – każdy jest odpowiedzialny”)

**Phoenix Contact Sp. z o.o.** (cykl szkoleń z zakresu obsługi Klienta, negocjacje, techniki prezentacji, profesjonalna obsługa reklamacji)

**PKO BP SA** (szkolenia z komunikacji dla departamentu auditu wewnętrznego)

**ProSystem SA** (szkolenia sprzedażowe, negocjacyjne, techniki prezentacji, obsługa Klienta)

**Przedsiębiorstwo Motoryzacyjne POLMOZBYT Szczecin Sp. z o.o.** (sprzedaż i obsługa Klienta)

**PZU SA Oddział Szczecin** (szkolenia menedżerskie, szkolenia dla pracowników administracji – asertywność i radzenie sobie ze stresem, techniki negocjacji, twórcze rozwiązywanie problemów)

**RAFIN Sp. z o.o.** (sprzedaż i obsługa Klienta)

**Redknee Poland Sp. z o.o.** („Leadership – jak wartości i przekonania wpływają na zespół...”)

**Santander Consumer Bank S.A.** (szkolenia „Negocjacje z Partnerami” oraz „Negocjuj i wywieraj wpływ”, warsztaty Action Learning)

**Sieć Sklepów Bonus** (badanie „tajemniczy klient” oraz cykl szkoleń sprzedażowych wraz z opracowaniem i wprowadzeniem standardu sprzedaży w sklepach – łącznie projekt objął pracowników i kadre menedżerską około 40 sklepów detalicznych)

**Sygma Banque Societe Anonyme (SA) Oddział w Polsce** (szkolenia z zakresu obsługi Klienta, telemarketingu, szkolenia menedżerskie, cykl szkoleń dla Call Center z zakresu sprzedaży przez telefon, telefonicznej obsługi Klienta oraz komunikacji i współpracy w zespole – łącznie 14 grup szkoleniowych, szkolenia dla Liderów z zakresu prowadzenie rozmów oceniających)

**TETA SA** (cykl szkoleń dla Konsultantów ds. Wdrożeń)

**The Lorenz Bahlsen Snack-World Sp. z o.o.** (negocjacje na poziomie zaawansowanym, cykl szkoleń z zakresu komunikacji)

**Totalizator Sportowy Sp. z o.o.** (Warsztaty Strategiczne dla Sił Sprzedaży)

**Transcom WorldWide CMS Poland Sp. z o.o.** (negocjacje windykacyjne)

**ues Polska Sp. z o.o.** (szkolenie „Menedżer efektywny. Realizacja zadań i motywacja ludzi”)

**Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu** (Zarządzanie projektem naukowym)

**VB Leasing Polska SA** (szkolenia z zakresu obsługi Klienta przez telefon dla Biura Obsługi Klienta)

**WABCO Polska Sp. z o.o.** (szkolenia negocjacyjne na poziomie podstawowym i zaawansowanym, zarządzanie czasem, komunikacja i współpraca w zespole, techniki wywierania wpływu, konflikty w systemach relacyjnych, szkolenie pt. „Kreatywność – stare problemy, nowe rozwiązania”, współpraca w ramach projektu WABCO Unite, warsztat pt. „Intercultural communication and the global mission of Our company”)

**Wielkopolski Bank Spółdzielczy** (cykl szkoleń sprzedażowych)

**Wydawnictwo JUKA-91 Sp. z o.o.** (szkolenia sprzedażowe, szkolenia dla Promotorów z zakresu prezentacji)

**Wydawnictwo MAC Edukacja SA** (szkolenia sprzedażowe, techniki prezentacji)

**Wydawnictwo Siedmioróg Sp. z o.o.** (obsługa Klienta, telemarketing)

**Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu** (obsługa Klienta, szkolenia dla pracowników administracyjnych i kadry menedżerskiej WSB. OPTA jest wykonawcą szkoleń pt. „Prezentacja produktów bankowych” w projekcie „Banki Spółdzielcze lokalnym liderem kształtowania postaw środowiskowych – EKOszkolenia dla banków spółdzielczych z MŚP i ich pracowników”)

**Zachodniopomorska SKOK** (cykl szkoleń sprzedażowych na poziomie podstawowym i zaawansowanym)



## **Załącznik nr 1 – wybrane listy referencyjne / certyfikaty**

# CERTYFIKAT



**dobry trener**

## Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej Polskiej Izby Firm Szkoleniowych (SUS 2.0)

DEKRA Certification Sp. z o.o. niniejszym potwierdza, że przedsiębiorstwo

**OPTA A. Maziarz - Lipka i L. Wieliczko Spółka Jawna**

**siedziba:**

PL – 53-151 Wrocław, ul. Saperów 21- adres rejestrowy,  
PL – 53-148 Wrocław, ul. Wolbromska 18 lok. 1 B - biuro

wdrożyło wymagania standardu SUS 2.0 i skutecznie go realizuje.

Wynik auditu udokumentowano w raporcie numer: Z-A 634716/B3/SUS.

Certyfikat ważny od 24-10-2016 do 23-10-2019

Nr rejestracyjny certyfikatu: DEKRA/SUS/000017



**Standard Usług  
Szkoleniowo-Rozwojowych**

DEKRA Certification Sp. z o.o. Wrocław; 24-10-2016

DEKRA Certification Sp. z o.o. • Plac Solny 20 • 50-063 Wrocław • [www.dekra-certification.com.pl](http://www.dekra-certification.com.pl)

strona 1 z 1



### LIST REFERENCYJNY

Bank Zachodni WBK SA miał przyjemność współpracować z firmą **OPTA** ([www.dobrytrener.pl](http://www.dobrytrener.pl)) od 7 lat.

W 2015r. OPTA przygotowała i przeprowadziła dla naszego Banku łącznie 95 dni szkoleniowych, były to następujące szkolenia:

- ☐ „**Budowanie współpracy pomiędzy zespołami**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Zarządzanie zespołem**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Skuteczność przez zrozumienie**” (2 dni szkoleniowe) – 2 grupy;
- ☐ „**Efektywne negocjacje w biznesie**” (2 dni szkoleniowe) – 3 grupy;
- ☐ „**Techniki efektywnej sprzedaży telefonicznej**” (2 dni szkoleniowe) – 3 grupy;
- ☐ „**Informacja zwrotna jak prezent**” (2 dni szkoleniowe) – 2 grupy;
- ☐ „**Trudne sytuacje z klientem**” (1 dzień szkoleniowy) – 2 grupy;
- ☐ „**Jak mówić aby inni nas słuchali i jak słuchać aby inni do nas mówili**” (1 dzień szkoleniowy) – 2 grupy;
- ☐ „**Efekt motyla**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Zarządzanie portfelem klientów przez doradcę telefonicznego**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Jak zarządzać własnym szefem**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Zmiana w zespole. Zespół w zmianie**” (1 dzień szkoleniowy) – 2 grupy;
- ☐ „**Rozwiązywanie konfliktów w zespole**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**O poczuciu sensu, osiągnięciach i kondycji w pracy**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Warsztaty inauguracyjne A4 do kariery**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**A4 do kariery – rola menedżera**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**A4 do kariery – skuteczna komunikacja**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Zarządzanie przez gotowanie po zmianie – warsztaty kulinarne**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Silni w zmianie**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Warsztaty integracyjno-strategiczne**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Motywacja do pracy w warunkach zmiany**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**przyGotowanie do zmiany – warsztaty kulinarne**” (1 dzień szkoleniowy) – 1 grupa;
- ☐ „**Skuteczna rozmowa telefoniczna**” (2 dni szkoleniowe) – 27 grup szkoleniowych.

Wysoko oceniamy naszą dotychczasową współpracę ze względu na kompetencje trenerów, ich elastyczność i znajomość specyfiki naszej branży.

Polecam firmę **OPTA** jako rzetelnego i godnego zaufania Partnera w zakresie usług szkoleniowych.

  
Agata Roziel  
Dyrektor  
Biuro Szkoleń

## LIST REFERENCYJNY

**Lohmann & Rauscher Polska Sp. z o.o.** – światowy, wiodący producent nowatorskich wyrobów medycznych i higienicznych miał przyjemność współpracować z firmą szkoleniową **OPTA** ([www.dobrytrener.pl](http://www.dobrytrener.pl)) w 2013r.

Firmie OPTA powierzyliśmy realizację następujących szkoleń:

- ❑ „*Koktajl precyzji i emocji czyli świetna prezentacja*”;
- ❑ „*Sprzedaż nigdy się nie kończy, czyli od pierwszego spotkania po stałą współpracę*”;
- ❑ „*Trening menedżerski*”.

Szkolenia przeprowadzone przez p. Agnieszkę Maziarz-Lipkę oceniliśmy bardzo wysoko – na najwyższe uznanie zasługują: kompetencje trenera, ściśle dopasowanie szkoleń do specyfiki naszej działalności, doskonałe przygotowanie merytoryczne oraz różnorodność i dynamika zajęć.

Uważamy, że Dobry Trener to dobry wybór – OPTA potrafiła sprostać naszym najbardziej wymagającym oczekiwaniom – i dlatego **Lohmann & Rauscher Polska Sp. z o.o.** z radością poleca firmę **OPTA** jako rzetelnego i godnego zaufania Partnera w zakresie usług szkoleniowych.

LOHMANN RAUSCHER POLSKA Sp. z o.o.  
DYREKTOR GENERALNY

*Dariusz Kusiak*



Wrocław, 01.09.2016



## LIST REFERENCYJNY

W imieniu Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego bardzo dziękuję firmie OPTA ([www.dobrytrener.pl](http://www.dobrytrener.pl)) za profesjonalne przygotowanie i przeprowadzenie dla nas szkoleń pt.:

- „Komunikacja dobrze nastrojona” (blisko 100 uczestników szkolenia);
- „Zarządzanie sobą w czasie” (ok. 80 przeszkolonych osób).

Szkolenia były dla nas niezwykle ciekawym doświadczeniem, które na chwilę odsunęło nas od codziennych obowiązków po to, by spojrzeć na naszą pracę z innej perspektywy i zastanowić się nad sposobami, które w przyszłości pozwolą nam komunikować się skuteczniej, a przez to osiągać jeszcze lepsze wyniki.

Na szczególną uwagę zasługuje także bardzo dynamiczna i ciekawa forma prowadzonych szkoleń.

Także od strony organizacyjnej współpraca z firmą OPTA jest komfortowa - nasza komunikacja przebiegała bardzo sprawnie i w przyjaznej atmosferze.

Z pełnym przekonaniem polecam firmę szkoleniową OPTA nie tylko jako rzetelnego partnera świadczącego usługi szkoleniowe na najwyższym poziomie, ale także jako osoby, z którymi po prostu miło jest współpracować.

Jeszcze raz dziękujemy za Wasz profesjonalizm, entuzjazm oraz zaangażowanie.

ZASTĘPCA DYREKTORA  
Ds. Finansów i Administracji

*Izabela Piekieleń*  
Izabela Piekieleń

KIEROWNIK DZIAŁU  
Zarządzania Zasobami Ludzkimi

*Wioletta Stasiak*  
Wioletta Stasiak



Warszawa, dnia 10 marca 2016r.

## LIST REFERENCYJNY

W imieniu firmy **Nokia Solutions and Networks Sp. z o. o.** chciałabym wyrazić nasze wysokie zadowolenie ze współpracy z firmą **OPTA** ([www.dobrytrener.pl](http://www.dobrytrener.pl)) w ramach programu *Future Leader* realizowanego od listopada 2015r. do stycznia 2016r.

Trenerzy OPTA zaangażowani byli w przygotowanie i realizację trzech 2-dniowych modułów, były to szkolenia:

- „**Nowy Lider, nowy zespół – przygotowanie do nowej roli**”,
- „**Silny zespół – moc wyników**” oraz
- „**Lider jak Wzmacniacz**”.

Zajęcia miały charakter warsztatowy, zawsze były ciekawe, dynamiczne i interesujące, a przede wszystkim miały ścisły związek z realiami naszej firmy. Dostrzegamy rozwój umiejętności pracowników, którzy wykorzystują wiedzę, nabytą na szkoleniach. Wysoce cenimy sobie otwartość trenerów na nasze sugestie i umiejętność dopasowywania zawartości szkoleń do naszych potrzeb.

Gorąco polecamy firmę OPTA jako dostawcę szkoleń na wysokim poziomie i jednocześnie firmę, z którą po prostu miło jest współpracować.

*Agnieszka Medmyche* <sup>HR</sup> *Consultant*

**Nokia Solutions and Networks Sp. z o.o.**



Wrocław dn. 22 lutego 2016r.

### LIST REFERENCYJNY

**Grupa Kapitałowa Rawlplug** – międzynarodowy holding, skupiający zakłady produkcyjne i spółki dystrybucyjne z 13 krajów na świecie – rozpoczęła współpracę z firmą szkoleniową **OPTA** ([www.dobrytrener.pl](http://www.dobrytrener.pl)) w 2012r.

W latach 2014 – 2015 powierzyliśmy firmie OPTA przeprowadzenie szeregu szkoleń i superwizji dla osób pełniących rolę trenerów oraz coachów wewnętrznych. Były to m.in. szkolenia:

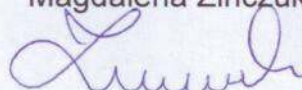
- ☐ **"Kiedy szkolenia działają, czyli rozwój umiejętności trenera wewnętrznego"**
- ☐ **"Trema... po co nam to?"**
- ☐ **"Rozwój Handlowca poprzez coaching"**
- ☐ **"Prowadzenie coachingu handlowego – warsztaty superwizyjne"**

Uczestnicy byli bardzo zadowoleni ze zrealizowanych warsztatów, sposobu ich prowadzenia oraz zaangażowania trenerów. Szczególnie podkreślali ich praktyczną wartość, możliwość pracy nad własnym warsztatem oraz jakością i efektywnością stosowanych narzędzi.

Bardzo wysoko oceniamy naszą dotychczasową współpracę ze względu na kompetencje trenerów, ich elastyczność i umiejętność dopasowania programów szkoleń do specyfiki naszej branży.

**Gorąco polecam współpracę z firmą OPTA.**

Magdalena Zinczuk



Koordynator ds. szkoleń



## LIST REFERENCYJNY

WABCO Polska Sp. z o.o. współpracuje z firmą OPTA od roku 2007.

Od tego czasu zrealizowaliśmy wspólnie szereg projektów szkoleniowych dedykowanych różnym grupom pracowników i kilka projektów, w których firma OPTA podczas wewnętrznych warsztatów wspierała nas swoimi kompetencjami w roli moderatora i eksperta.

Zrealizowane projekty:

*Techniki negocjacji na poziomie podstawowym i zaawansowanym (szereg sesji);*

*Zarządzanie czasem;*

*Techniki wywierania wpływu;*

*Komunikacja i współpraca w zespole – warsztaty dla Value Streamów;*

*Rozwiązywanie konfliktów w systemach relacyjnych;*

*Kreatywność – stare problemy, nowe rozwiązania;*

*Techniki zachowań asertywnych;*

Ponadto, firma OPTA była angażowana przez WABCO Polska w wewnętrzne, strategicznie istotne działania warsztatowe np. związane z planowaniem strategii zakupowych, czy też przygotowania warsztatów w ramach programu UNITE dla globalnych zespołów HR.

To, co charakteryzuje firmę OPTA i jej Trenerów, i co stanowi o doskonałej jakości naszej współpracy, to dostosowanie programów szkoleniowych do naszych biznesowych potrzeb. A ponadto, co jest szczególnie cenne, firma OPTA po kilku latach współpracy doskonale rozumie naszą korporacyjną specyfikę wraz z jej atutami i ograniczeniami. Podczas szkoleń Trenerzy nawiązują doskonałe relacje z uczestnikami, a zrealizowane programy uzyskały wysokie oceny. Nasza relacja to nie jedynie relacja usługodawcy z usługobiorcą a prawdziwie profesjonalna i przyjemna relacja partnerów biznesowych.

Gorąco polecam współpracę z firmą OPTA.

Z poważaniem

Anna Bielicka

  
WABCO POLSKA Sp. z o.o.  
Anna Bielicka  
Kierownik ds. Rozwoju i Szkoleń

Training & Development Team Leader, HR Business Partner for WPL Leadership Team

**WABCO** Vehicle Control Systems

ul. Ostrowskiego 34

53-238 Wrocław, Poland

Tel: + 48 71 78 21 420

Fax: +48 71 78 21 449

anna.bielicka@wabco-auto.com



Wrocław, dnia 23 kwietnia 2013r.

## List referencyjny

Mieliśmy przyjemność współpracować z firmą OPTA w ramach projektu „Eurostandard 2102 w turystyce”. Projekt miał na celu podniesienie jakości usług w hotelach i restauracjach na Dolnym Śląsku.

Szkolenia cieszyły się dużym powodzeniem wśród uczestników, którymi byli zarówno przedsiębiorcy jak i ich pracownicy. Zostały bardzo wysoko przez nich ocenione - w skali od 1 do 6 średnia ocen wyniosła powyżej 5.

OPTA była naszym parterem biznesowym, odpowiedzialnym za:

- stworzenie bazy szkoleniowej,
- rekrutację uczestników,
- przeprowadzenie szkoleń (10 tematów szkoleń),
- ewaluację szkoleń (ankiety poszkoleniowe oraz testy wiedzy).

OPTA przeszkoliła w projekcie ponad 700 uczestników.

Wartość projektu wynosiła ponad 1,2 mln zł.

Możemy polecić współpracę z firmą OPTA.

Ich szkolenia są oparte o narzędzia, które rozwijają umiejętności uczestników, są ściśle dopasowane do specyfiki pracy, mają atrakcyjną formę, powodującą że ludzie nie tylko są zaangażowani w trakcie szkoleń, ale są zmotywowani do wdrażania rozwiązań w firmie.

Także współpraca z nimi jest bardzo konstruktywna. Aktywnie proponują swoje rozwiązania, szybko reagują na potrzeby, są zawsze pozytywnie nastawieni.



Agata Natalli

Dyrektor Działu Zarządzania Projektami

Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu