**Informacja o trenerze prowadzącym szkolenia**

**Andrzej Piróg**

Od kilkunastu lat związany z obsługą Klienta. Swoją karierę w tym obszarze rozpoczął od obsługi reklamacji w międzynarodowym koncernie i ten obszar jest mu do dziś szczególnie bliski. Przez wiele lat doskonalił się w umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach, jak też miał okazję wdrażać szereg innowacyjnych rozwiązań polepszających jakość swojej pracy i zespołu ds. reklamacji.
W trakcie rozwijania swoich umiejętności doszedł do wniosku, że nie istnieje ktoś taki, jak „trudny Klient” – są tylko trudne sytuacje, które musimy uczyć się rozwiązywać.

Jako trener i doradca chce się dzielić wiedzą i doświadczeniem oraz wspólnie z Klientami zmieniać rzeczywistość biznesową – kreować nowe standardy w obszarze obsługi reklamacji.

**Specjalizacje trenerskie:**

* Sprzedaż
* Obsługa Klienta
* Obsługa reklamacji
* Zarządzanie zespołem
* Planowanie strategiczne
* Kompetencje menedżera

**Wykształcenie:**

* Absolwent Uniwersytetu Wrocławskiego – matematyka z informatyką
* Uczestnik różnych szkoleń dla trenerów biznesu
* Udział w szkoleniach z obszarów: obsługa klienta, sprzedaż, nlp, negocjacje, badania satysfakcji klientów, zarządzanie jakością na bazie ISO, kwalifikacje webmastera, Zarządzanie projektami wg metodyki PRINCE2.

**Doświadczenie zawodowe:**

* Polifarb Cieszyn-Wrocław S.A. (obecnie PPG Deco Polska) – Menedżer ds. Reklamacji;
* Kofola S.A. – Customer Service Menager;
* Kubiak - przenośne źródła energii – Koordynator Sprzedaży.

**Dotychczasowe doświadczenie w realizacji projektów szkoleniowych (wykaz kluczowych klientów, realizowane projekty) – wybrane projekty szkoleniowe:**

* Polifarb Cieszyn-Wrocław S.A. – szereg szkoleń ze sprzedaży i obsługi klienta, coachingu, języka perswazji i negocjacji
* Akzo Nobel Coatings sp. z o.o. – projekt szkoleń dla kluczowych partnerów firmy w ramach Akademi Nobiles
* Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka S.A. – szkolenia sprzedażowe i coaching dla menedżerów
* ASAP24 – ponad 60 dni szkoleniowych i 40 dni doradczych w projekcie „Planowanie strategiczne w MMŚP”
* Atlas Sp. z o.o. – szkolenia z obsługi Klienta dla Autoryzowanych Glazurników ATLAS
* Raiffeisen Bank Polska – szkolenie z obsługi klienta
* Anwil S.A. – rozwiązywanie sytuacji konfliktowych
* Dolnośląscy lekarze – przeciwdziałanie stresowi
* [Mostostal Białystok Sp. z o.o.](http://www.mostostalbialystok.pl/) – Akademia Lidera
* Malow Sp. z o.o. – Akademia Lidera i Elastyczny pracownik – negocjacje handlowe
* Kancelaria Prezesa Rady Ministrów – zarządzanie zasobami ludzkimi kontroli
* Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. – zarządzanie czasem
* Decora S.A. – profesjonalna obsługa klienta
* Bison-Bial S.A. –sprzedaż i język perswazji
* Vitrosilicon S.A. – szkolenia z profesjonalnej obsługi reklamacji, aktów prawnych w reklamacjach i zarządzanie procesami w reklamacjach
* InTENSO sp. z o.o. – negocjacje handlowe i język perswazji
* Arcelor Mittal Poland – strategie negocjacyjne
* Kirchhoff Polska – system ocen okresowych
* PGNiG S.A. – Aspekty prawne i psychologiczne obsługi reklamacji
* Pandora Jewelry CEE Sp. z o.o. - prawne i psychologiczne aspekty reklamacji
* L’Oréal Polska Sp. z o.o. – Akty prawne w reklamacjach / Zarządzanie działem reklamacji
* M&S Pomorska Fabryka Okien Sp. z o.o – Zarządzanie działem reklamacji
* MAN Trucks Sp. z o.o. – Zaawansowana obsługa reklamacji
* Pfleiderer Grajewo S.A. - Akty prawne w obsłudze reklamacji
* TRW Polska - Akty prawne w obsłudze reklamacji
* SEMPERTRANS BEŁCHATÓW Sp. z o.o. - Team Building
* eBroker.pl - Zarządzanie czasem
* Hydro-Vacuum S.A. - Profesjonalna obsługa reklamacji / "trudnego" Klienta
* Zakład Produkcji Spożywczej JAMAR Szczepaniak sp. j. - Profesjonalna obsługa reklamacji / "trudnego" Klienta

**Wykłady na konferencjach:**

* Centrum Doskonalenia Zarządzania „MERITUM”: IV zjazd Klubu Doskonalenia Zarządzania z tematem przewodnim: Analizy w systemach zarządzania.

Temat wykładu: „Badania satysfakcji Klienta a doskonalenia w procesach”

* Nowoczesna Firma S.A.: Konferencja „Strategie obsługi trudnego klienta – Zareklamuj się!”

Temat wykładu: „Manager działu reklamacji – rola, wyzwania, rozwiązania”

* Informedia – Puls Biznesu: Warsztaty „Efektywne zarządzanie procesem reklamacji”

Temat wykładu: „Jak zarobić na reklamacji - Czy to możliwe”

* Nowoczesna Firma S.A.: Kongres Sprzedaż

Temat wykładu: „Model sprzedaży, a budowanie relacji z Klientami”

* Bonnier Business (Polska) – Puls Biznesu: Warsztaty „Zarządzanie reklamacjami” – edycja warszawska

Temat wykładu: „Zarządzanie strategiczne w reklamacjach”

* Bonnier Business (Polska) – Puls Biznesu: Warsztaty „Zarządzanie reklamacjami” – edycja wrocławska

Temat wykładu: „Zarządzanie strategiczne w reklamacjach”

* Nowoczesna Firma S.A.: Zarządzanie reklamacjami – praktyka i prawo

Temat wykładu: „Aspekty prawne w obsłudze reklamacji”

* Bonnier Business (Polska) – Puls Biznesu: VIII Kongres Contact Center

Temat wykładu: „Zarządzanie pracownikami Działu Reklamacji”

* Nowoczesna Firma S.A.: Zarządzanie reklamacjami – praktyka i prawo

Temat wykładu: „Aspekty prawne w obsłudze reklamacji”

* Nowoczesna Firma S.A.: Warsztaty „NOWE PRAWO KONSUMENCKIE - Najważniejsze zmiany dotyczące obowiązków sprzedawcy, e-handlu, reklamacji i umów zawieranych na odległość”

Temat wykładu: „Aspekty praktyczne obsługi reklamacji w okresie zmian prawnych”

* Trio Conferences: Efektywne zarządzanie reklamacjami

Temat wykładu: „Proces obsługi reklamacji jako część strategii Customer Experience Management”

* Dziennik „Rzeczpospolita”: DIGITAL CUSTOMER CARE. Integracja, narzędzia, mierniki
Temat wykładu: „Reklamacje i utrzymanie klienta w kanale digital”

**Pasje:**

Od 2004 roku administrator największego w kraju serwisu poświęconego pajęczakom. Organizator największych w kraju wystaw ze zwierzętami egzotycznymi – laureat wielu nagród GRAND PRIX na targach zoologicznych. Redaktor Naczelny Zeszytów Terrarystycznych.