



Tel.: 225 989 400  
 Fax: 225 989 405  
 Banka: UniCredit Bank Czech Republic and  
 Slovakia, a.s.  
 č.ú.: 214421003/2700

**PEFEK Training & Consulting s.r.o.**  
 DIČ: CZ24260649  
 IČ: 24260649

Národní 138/10 mobil: 773123631  
 110 00 Praha 1  
 Česká republika

č.obj.: 56/2017

Vyřizuje: Denisa Ferková  
 V Praze dne: 3. 3. 2017

**Věc: Objednávka – Profesionální komunikace po telefonu, Individuální rozvoj členu představenstva**

Část 1: Objednáváme u Vaší společnosti následující školení: Profesionální komunikace po telefonu. Ve dnech: 7.,8. a 9. 3. 2017 pro 35 zaměstnanců oddělení podpor a oddělení úvěrového a analytického.

Obsah školení bude následující:

1. **Fáze telefonického rozhovoru.**
2. **Navázání vztahu.**
3. **Na jaká slova si dávat pozor.**
4. **Identifikace požadavku.**
5. **Návrh řešení.**
6. **Zvládání námitek.**
7. **Zvládání emotivních situací.**
8. **Pozitivní ukončení hovoru.**
9. **Nácvik části i celého hovoru s klientem v průběhu.**

Část 2: Objednáváme u Vaší společnosti individuální školení zaměřené na osobní růst a rozvoj, pro členy představenstva, ve dnech 22.,23. a 29. 3. 2017

Celková částka za školení a osobnostní rozvoj bez DPH 111.440,- Kč

Ing. Zděnek Nekula  
 Předseda představenstva  
 PGRLF, a.s.