## Krzysztof Gwozdek

### IMG_2474baTrener, konsultant zarządzający PROFES®

Krzysztof Gwozdek specjalizuje się w szkoleniach związanych z wszelkimi formami kontaktu z Klientami: sprzedaży, obsługi Klienta, profesjonalnej korespondencji biznesowej, windykacji, badaniami satysfakcji klienta. Równoległym obszarem specjalizacji jest zarządzanie zarówno na poziomie strategicznym, jak i menedżerskim średniego i niższego szczebla.

Jako trener pracuje od 2002 roku. Swoje doświadczenie zdobywał przygotowując programy szkoleń oraz prowadząc szkolenia w szczególności dla pracowników i menedżerów sprzedaży. Obszar zarządzania sprzedażą i obsługą Klienta poznał dogłębnie od strony praktycznej pracując przed rozpoczęciem kariery trenerskiej dla jednego z największych operatorów telekomunikacyjnych w Polsce. Zajmował się tam wdrożeniem standardów obsługi Klienta w sieci biur obsługi Klienta i w serwisach.

Najwcześniejsze doświadczenia menedżerskie budował samodzielnie prowadząc, a potem kierując sprzedażą w przedsiębiorstwie handlowym. Miał okazję bezpośrednio zetknąć się ze wszystkimi aspektami obsługi Klientów i problemami związanymi z zarządzaniem zespołem sprzedażowym. Z doświadczenia tego korzysta w czasie swoich szkoleń, co pozwala mu na dobre zrozumienie problemów uczestników.

Zanim poświęcił się wyłącznie pracy trenerskiej był wykładowcą uniwersyteckim. Zdobył wówczas obok doświadczenia w nauczaniu, formalne uprawnienia pedagogiczne. Jako praktyk, nie chcąc ograniczać się tylko do zagadnień teoretycznych zaprzestał pracy akademickiej na rzecz szkoleń i konsultacji dla przedsiębiorstw rynkowych.

Krzysztof jest absolwentem Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie oraz kilku studiów podyplomowych, m.in. z zakresu zarządzania strategicznego, marketingu i komunikacji społecznej. Ukończył również liczne kursy specjalistyczne.

W swoich szkoleniach łączy gruntowną wiedzę z zakresu psychologii społecznej z dużym doświadczeniem handlowym oraz menedżerskim. Daje to uczestnikom jego szkoleń możliwość nie tylko poznania dobrych praktyk, ale również pełnego wyjaśnienia ich podłoża psychologicznego. Dzięki temu uczestnicy szkoleń lepiej rozumieją i łatwiej mogą zastosować poznawane narzędzia.

Kieruje się mottem *„Więcej widać, gdy się patrzy”*. Jak sam mówi – *Warto poświęcać czas na analizę różnych procesów i zdarzeń. Posługiwanie się uproszczeniami, stereotypami albo prostymi wyjaśnieniami dowodzi lenistwa. Odkrywanie złożoności to wielka przygoda.*

*Mówią o nim: Ma poczucie humoru, ale tam, gdzie liczą się kompetencje, jest bezkompromisowy*

### Obszary specjalizacji

**Umiejętności menedżerskie:**

* Sesje strategiczne
* Mapowanie procesów
* Warsztaty umiejętności menedżerskich
* Zarządzanie zmianą w organizacji
* Kierowanie zespołem sprzedażowym
* Systemy wynagrodzeń w działach handlowych
* Zarządzanie przez cele
* Zespołowe techniki rozwiązywania problemów
* Zarządzanie wiedzą w organizacji
* Budowanie profili kompetencyjnych
* Rozwijanie kompetencji podwładnych

**Obsługa Klienta i techniki sprzedaży:**

* Techniki sprzedaży
* Standardy sprzedaży i dobre praktyki
* Prospecting i nawiązywanie kontaktu z klientem
* Telefoniczna obsługa klienta
* Korespondencja z klientem i ofertowanie
* Przyjmowanie reklamacji
* Badanie satysfakcji klienta
* Windykacja

**Umiejętności osobiste:**

* Techniki perswazji i formułowanie skutecznych komunikatów
* Zarządzanie czasem
* Komunikacja i współpraca w zespole
* Zachowania w trudnych sytuacjach, obsługa trudnego klienta
* Radzenie sobe w sytuacji zmiany
* Sztuka prezentacji

### Pracował dla:

* Suzuki Motor Poland (motoryzacja)
* BZWBK Leasing (finanse)
* Eurobank (finanse)
* Cetelem (finanse)
* EFL (finanse)
* Volkswagen Bank (finanse)
* Michelin (produkcja)
* Nestle (przemysł spożywczy)
* Faurecia (produkcja)
* TUI (turystyka)
* Stoen (energetyka)
* Lotos (paliwa)
* PZU (ubezpieczenia)
* Grupa Osadkowski (rolnictwo)
* Pekaes (transport)
* Mercedes (motoryzacja)
* Nice (budownictwo)
* Podravka (FMCG)
* Selgros (handel)
* Trodat (branża biurowa)
* Superpharm (farmacja)
* Skoda (motoryzacja)
* GLS (logistyka)
* SEAT (motoryzacja)
* Harsco Infrastructure (budownictwo)
* TOYA (narzędzia)
* US Pharmacia (farmacja)
* GTF (doradztwo)
* VACO (usługi DDD)
* BRAAS (budownictwo)
* InterBroker (ubezpieczenia)
* STER (produkcja)
* CZH (inwestycje)
* Forum Media (wydawnictwa profesjonalne)
* Bioway (gastronomia)
* Balmain (nieruchomości)
* Euroterminal Sławków (logistyka)