

**innogy zákaznická centra & Positive, s.r.o.**

Vážení přátelé nezakrňení,

v kalendářním roce 2019 jsme se společností Positive, s.r.o. organizovali pro více než 50 vedoucích pracovníků zákaznických center innogy rozvojový program se zaměřením na:

- i. **prohloubení prodejních dovedností jednotlivců a týmů**, předávání zpětné vazby, práci s akčními a rozvojovými plány
- ii. **ukotvení role vedoucího týmu**, sebeuvědomění a inventuru vlastních dovedností i dovedností jednotlivých členů týmu, situační vedení a práci s dynamikou týmu

Jsem hluboce přesvědčen, mimo jiné vycházejíc ze zpětných vazeb jednotlivých účastníků, jejich kvantitativních i slovních hodnocení, že **rozvojový program výrazně zvýšil manažerskou pozornost směrem k dosahování prodejních i výkonových cílů**. Program měl zároveň velmi pozitivní dopad do ukazatelů loajality a angažovanosti zaměstnanců k firmě.

Osobně velmi oceňuji dva aspekty spolupráce:

- i. **Profesionalitu a autenticitu** spolupracujících lektorů (Lucie Nachtigalová, Lenka Bílková)
- ii. **Pro-klientský account management**, tj. reakce na naše požadavky a program šitý na míru

Věřím, že formou i obsahem je převážná většina nástrojů, technik nebo dobré praxe přenositelných do jiných odvětví, do odlišných tržních nebo firemních prostředí a kultur. Jsem k dispozici v případě doplňujících informací a otázek.

Přeji vám stejně pozitivní zkušenost s Positivem,



S pozdravem

Karel Kincl

innogy Zákaznické služby, s.r.o.

Ředitel zákaznických center / Head of Customer offices

Limuzská 3135/12, 10098 Praha 10 - Strašnice

M +420 775 139 010

E [karel.kincl@innogy.com](mailto:karel.kincl@innogy.com)

V Praze dne 5. 12. 2019