



TOMASZ TWOREK

WYKSZTAŁCENIE

- Wyższa Szkoła Humanitas w Sosnowcu - Instytut Psychologii, Kierunek Psychologia (2023 - obecnie)
- Uniwersytet Śląski w Katowicach - Wydział Nauk Społecznych, Kierunek Politologia, Specjalność Dziennikarstwo i Komunikacja Społeczna

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

- „Prowadzenie Szkoleń”- Train the Trainer w ramach projektu trener sukcesu – szkolenia rozwijające kompetencje trenerskie (Pracownia Psychologiczna Elżbiety Sołtys Jan Robert Sołtys)
- „Organizacja Pracy Infolinii, Zarządzanie Call Center” - Contact Center Poland
- Szkolenie dla Trenerów Call Center - Communication One Consulting
- Kurs menedżerski - Negocjacje handlowe
- Arteria Customer Services Arteria Management Sp. z o.o Sp.k. - Dyrektor ds. sprzedaży
- Od 2012 r - własna działalność CCS Tomasz Tworek, (Klientolog.pl; Softskillownia.pl)

GLÓWNA TEMATYKA SZKOLENIOWA

- Komunikacja, Współpraca w zespole
- Negocjacje
- Asertywność, Empatia
- Udzielanie informacji zwrotnej
- Zarządzanie zespołem, Budowanie zespołu i zaufania w grupie
- Motywacja i automotywacja
- Obsługa Klienta
- Sprzedaż
- Odporność na stres

STYL PROWADZENIA SZKOLENIA

- Gry szkoleniowe
- Grywalizacja
- Interaktywne warsztaty
- Studia przypadków z odniesieniem do życia zawodowego i prywatnego uczestników
- Krótkie prezentacje problemowe
- Praca w podgrupach
- Potwierdzenia i odniesienia do eksperymentów i doświadczeń naukowych