TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA

czyli jak obsługiwać klientów w sposób asertywny i z poczuciem troski?

TRENER: LESZEK SERGIEL

witalni

witalni

TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA

ROZPROSZENIE UWAGI PODCZAS ROZMOWY; TRACENIE WĄTKU; WYBIÓRCZE SŁUCHANIE KLIENTA; PRZEKAZYWANIE KLIENTA NA LINII OD JEDNEJ DO DRUGIEJ; BRAK SZACUNKU DO OPINII I ODMIENNEGO ZDANIA KLIENTA; CIĄGŁE ZBYWANIE I TRAKTOWANIE KLIENTA JAKBY BYŁ DLA ORGANIZACJI MAŁO ISTOTNY; BRAK ZAANGAŻOWANIA I POMYSŁU NA ROZWIĄZANIE PROBLEMU ROZMÓWCY. JEŚLI DODAMY DO TEGO NP. URUCHAMIANIE „MUZYKI" W TRAKCIE OCZEKIWANIA NA ROZMOWĘ, KTÓREJ AKURAT KLIENT NIE LUBI, MAMY ZESTAW BODŹCÓW, KTÓRY DAJE NAM 100% SZANSE NA TO, ŻE KLIENT JUŻ WIĘCEJ NA PEWNO DO NASZEJ FIRMY NIE ZADZWONI… GORSZY DZIEŃ W PRACY; ZŁY NASTRÓJ KLIENTA, KTÓRY POTRAFI ZARAŻAĆ; BARDZO TRUDNA ROZMOWA NA POCZĄTKU DNIA PRACY, TO MOGĄ BYĆ JEDYNIE DLA NAS FRAGMENTARYCZNE USPRAWIEDLIWIENIA. TAK NAPRAWDĘ, TAKIE SYTUACJE NIGDY NIE POWINNY MIEĆ MIEJSCA

Telefoniczna obsługa klienta, to szkolenie które pomoże Państwu i Państwa pracownikom w sposób profesjonalny reprezentować firmę i dbać o jej wizerunek; radzić sobie w mniej lub bardziej stresujących sytuacjach; korzystać z technik słuchania i technik zadawania pytań; być bardziej empatycznym i „ludzkim". Szkolenie telefoniczna obsługa klienta, dodatkowo uświadomi jak w dzisiejszych czasach jest ważna wewnętrzna etykieta telefoniczna; jak łatwo popełnić błąd i eskalować swoim zachowaniem problem klienta; jak ważne jest by w dzisiejszych czasach zapewniać telefoniczną obsługę klienta na jak najwyższym poziomie.

TELEFONICZNA OBSŁUGA KLIENTA,
czyli jak obsługiwać klientów w sposób asertywny i z poczuciem troski?

Jak przyjmować rozmowy przychodzące?

Jak budować dobre wrażenie w trakcie rozmowy telefonicznej?

Jak odczytywać Klienta poprzez co i jak mówi?

ZAGADNIENIA

WAŻNE PYTANIA, NA KTÓRE ODPOWIEMY PODCZAS SZKOLENIA:

1. **UPRZEJME I PROFESJONALNE PRZYJMOWANIE ROZMÓW PRZYCHODZĄCYCH**
Jak być odbieranym przez rozmówcę jako osobę uprzejmą i zaangażowaną w rozmowę? Na początku szkolenia zastanowimy się czym jest uprzejmość oraz jak wypracować takie nawyki, które zmienią sposób w jaki rozmawiamy i szczególnie będą wspierały nas w przychodzących rozmowach telefonicznych. Przykładowo, rozpoczynanie rozmowy pytaniem „W czym mogę pomóc?", nie zawsze będzie dobrym pomysłem, chyba że liczymy się z tym, że ktoś może odpowiedzieć „to niech mi Pan/Pani spłaci kredyt"... Pamiętaj! Kreatywność Klientów nie zna granic, a my nie wiem z jaką intencją dzwoni osoba, której telefon odbieramy! W tym module omówimy umiejętności prezentacji głosu, a także ogólną rolę komunikacji w telefonicznej obsłudze klienta. Bez zbędnej teorii, ale z konkretnymi przykładami!

2. **PODSTAWY PRACY Z TELEFONEM I ODBIERANIEM POŁĄCZEŃ PRZYCHODZĄCYCH**
W module omówimy najważniejsze podstawy pracy z telefonem, począwszy od właściwiej identyfikacji siebie i firmy; po przez aktywne słuchanie; zadawanie pytań które zachęcają do szerszej wypowiedzi ze strony klienta; używania odpowiedniego tonu głosu; prowadzenia notatek z rozmowy; prowadzenia rozmowy z „uśmiechem"; właściwiej pozycji przy biurku. Podczas szkolenia, poruszymy także techniki związane z odpowiednim przekazaniem rozmowy z klientem innej osobie oraz odpowiednim „zawieszeniu" rozmowy.

3. **ETYKIETA PRZEZ TELEFON, CZYLI DOBRE PRAKTYKI W TELEFONICZNEJ OBSŁUDZE KLIENTA**
Prosta etykieta w rozmowach telefonicznych, w postaci wewnętrznego zbioru zasad dla pracowników, może szczególnie wpłynąć na pozytywne doświadczenia klienta z przeprowadzonej rozmowy. W trakcie tego modułu szkolenia, wypracujemy własną listę, dzięki której już na samym początku wyeliminujemy znaczną cześć negatywnych sytuacji, które możemy nieświadomie sami generować.

4. **REKLAMACJE KLIENTÓW, CZYLI JAK SPRAWNIE OBSŁUGIWAĆ REKLAMACJE I RADZIĆ SOBIE W TRUDNYCH SYTUACJACH?**
Podczas tej części szkolenia z telefonicznej obsługi klienta, pokażemy jak efektywnie obsługiwać reklamacje klientów oraz jak asertywnie reagować na zastrzeżenia, krzyk czy złość ze strony klienta. Uświadomimy uczestników, że reklamację należy zawsze traktować poważnie i źle przeprowadzony proces może skończyć się poważnymi stratami wizerunkowymi. W dobie social media, klienci potrafią publikować w sieci całą korespondencję e-mail oraz zapisy rozmów telefonicznych, w szczególności jeśli ich problem był rozwiązywany bardzo długo lub nie został rozwiązany w ogóle. Dodatkowo, pokażemy że właściwa obsługa reklamacji, może przynieść cenną informację zwrotną i pomóc firmie w procesie udoskonalania produktów i usług.

5. **NIESTANDARDOWE SYTUACJE, SPRZECZNE ZALECENIA I INTENSYWNY DZIEŃ W PRACY, CZYLI ZARZĄDZANIE PRIORYTETAMI**
Co w sytuacji, gdy Klient dzwoni z problemem, który nigdy wcześniej się nie pojawiał? Kto ma podjęć decyzję w trudnej sytuacji? A co jeśli dzwoni „nie nasz klient?" tylko kolegi którego obecnie nie ma? Moduł, w trakcie którego omówimy najlepsze strategie na wyjście z takich sytuacji oraz poruszymy kwestię pojawiających się wymówek wśród pracowników BOK. Uczestnicy zrozumieją, że powinni brać pełną odpowiedzialność za każdą przeprowadzoną rozmowę. Dodatkowo poruszymy kwestie kreatywności, która powinna towarzyszyć podczas reagowania na niestandardowe sytuacje. Dodatkowo, zastanowimy się co zrobić, jeśli mamy kolejkę klientów i wiele zadań do wykonania.

6. **EMPATIA W TELEFONICZNEJ OBSŁUDZE KLIENTA.**
Szczególnie ważna i często bagatelizowana. Jeśli, zależy nam na profesjonalnej obsłudze i na tym aby Klient docenił naszą troskę i chęci niesienia pomocy, to dobrze, gdybyśmy mieli sami podobne doświadczenia. Zwykle, jednak jesteśmy po „drugiej stronie problemu" i jedynym rozwiązaniem jest szczera empatia i postawienie się w sytuacji w której jest klient.

KTO SKORZYSTA ZE SZKOLENIA?

PRACOWNICY DZIAŁÓW OBSŁUGI KLIENTA W SKLEPACH

SPRZEDAWCY DETALICZNI

DORADCY INSTYTUCJI/FIRM USŁUGOWYCH

PRAKTYKA

METODY SZKOLENIA

Gry symulacyjne

Odpowiednio dobrane ćwiczenia, z pomocą elementów zabawy i rywalizacji - umożliwiają indywidualne lub grupowe osiąganie celów. Zajęcia angażują uczestników, pozwalają na silne emocjonalne przeżycie. Doświadczenia zdobyte tą metodą trwale pozostają w świadomości uczestników.

Case study

Przykłady z rzeczywistych sytuacji umożliwiają zastosowanie nabytej na szkoleniu wiedzy i wykorzystanie jej w konkretnym przypadku, co pozwala uczestnikom poznać praktyczny charakter treści programu.

Praktyczne ćwiczenia z rozmów

Rozwój umiejętności z zakresu prowadzenia rozmów nie obejdzie się bez ćwiczeń, dlatego uczestnicy wypracowują rozwiązania na podstawie studiom przypadku, jak i swoich doświadczeń omówionych z trenerem.

Interaktywny wykład

Szkolenie to coś więcej niż prezentacja i pokaz slajdów. Nasi trenerzy, aktywnie oddziałują na grupę i koordynują przebieg zajęć – angażują uczestników, m.in. pytaniami, ilustracjami i mikro-ćwiczeniami.

Dyskusja moderowana

Dyskusje umożliwiają wymianę doświadczeń, dzielenie się wiedzą i spojrzenie na omawiany problem z różnych perspektyw. Zadaniem naszych trenerów jest ich moderacja tak, by przebiegały w optymalny sposób.

GŁÓWNE KORZYŚCI

Uczestnicy:

- Zaczną sprawniej posługiwać się swoim głosem (ton i barwa głosu, dostosowywanie tempa) oraz poznają podstawy telefonicznej obsługi Klienta
- Nauczą się zadawać pytania i poznają socjotechniczne scenariusze otwierania Klientów i angażowania w dzielenie się informacjami
- Docenią wartość wysokiej jakości obsługi klienta z punktu widzenia organizacji oraz swojej odpowiedzialność za rozmowy
- Nauczą się radzic sobie z Klientami rozczeniowymi i konfliktowymi oraz jak reagować w sposób uprzejmy i empatyczny
- Zaczną komunikować się w sposób jasny i zrozumiały, umiejętnie przekazując nawet negatywną dla Klienta wiadomość
- Poznają standard obsługi reklamacji oraz konsekwencję z brakiem odpowiedniego zaangażowania w problem Klienta

NASZE STATYSTYKI SĄ *WITALNE*

98,21%

pozytywnych opinii o szkoleniach

ponad **17 000** wydanych certyfikatów

7%

Tylko tyle Polaków w wieku 25-34 lat dokształca się. Uzyskaj przewagę na rynku pracy podnosząc swoje kwalifikacje (Dane: Eurostat, 2015)

witalni

WARTOŚĆ

DODATKOWE KORZYŚCI

WARTOŚĆ SZKOLENIA TO TAKŻE NASZA JAKOŚĆ USŁUG SZKOLENIOWYCH:

Wysokiej jakości produkty edukacyjne dają najlepsze rezultaty rozwojowe. Dla nas jest to jedna z kluczowych wartości, dlatego wypracowaliśmy standard Jakości Szkoleń Witalnych.

Programy szkoleń są opracowane przez naszych specjalistów w najbardziej przystępnej formie oraz poparte aktualnymi przykładami rynkowymi. Uczestnicy każdorazowo otrzymują komplet materiałów, które wspomagają ich podczas kursu, a także w okresie późniejszym.

Szkolenia organizowane są **w obiektach o wyższym standardzie**, wyposażone w udogodnienia, które ułatwiają efektywne prowadzenie szkolenia.

SUS 2.0 Nasze produkty edukacyjne realizujemy zgodne z wymogami organizacyjnymi **Standardu Usług Szkoleniowych 2.0**, wydawanym przez **DEKRA Certification**. Uczestnnicy naszych szkoleń mogą być pewni wysokiej jakości usług Witalnych.

- Program przygotowany i realizowany przez specjalistów
- Optymalny harmonogram treningu
- Wsparcie merytoryczne w trakcie oraz po szkoleniu
- Obiekty wysokiej klasy o standardzie 3* oraz 4*
- Przerwy kawowe oraz posiłki
- Sale szkoleniowe dostosowane na potrzeby treningu

Te firmy skorzystały z naszych szkoleń handlowych

Majewski® FABRYKA OKIEN

EFL GRUPA CRÉDIT AGRICOLE

Grupa RMF

vetrex

DAIKIN

OFERTA

WARTOŚĆ INWESTYCJI

Inwestycja: 790,00 PLN netto

CO OTRZYMASZ INWESTUJĄC W SZKOLENIE?

- udział w szkoleniu **profesjonalnej, telefonicznej obsługi Klienta**
- komplet materiałów szkoleniowych
- **imienny certyfikat** potwiedzający udział w szkoleniu oraz zakres merytoryczny programu
- dzień szkoleniowy
- udział w opracowanym i zorganizowanym szkoleniu przez specjalistów Witalnych, zgodnie ze **Standardem Usług Szkoleniowych 2.0**, wydawanym przez **DEKRA Certification**
- dwudaniowy posiłek z deserem oraz napojami
- nieograniczony serwis kawowy

DODATKOWE KORZYŚCI

W okresie po szkoleniu uczestnicy mogą skorzystać z profesjonalnych **materiałów szkoleniowych**, które będą wsparciem w wyznaczniu planu rozwojowego.

Dodatkową wartością dla uczestników, jest możliwość **konsultacji telefonicznych** oraz mailowych z Trenerem - do 6 miesięcy po szkoleniu.

Po szkoleniu uczestnicy mogą bezpłatnie dołączyć do **Klubu Absolwentów Witalnych**. W jego ramach klubowicze otrzymają dostęp do dodatkowych treści merytorycznych, specjalne oferty promocyjne, a także zaproszenia na organizowane przez nas wydarzenia. Więcej informacji o Klubie Absolwenta mogą Państwo znaleść pod adresem www.witalni.pl/kaw.

Możliwość dofinansowania

Nasze szkolenia objęte są **programem dofinansowania** w ramach, którego można uzyskać nawet **80% zwrotu wartości inwestycji**. Szczegółowe warunki mogą Państwo poznać na naszej stronie lub kontaktując się pisząc na **kontakt@witalni.pl**

witalni

DLACZEGO WARTO PODNOSIĆ JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA?

68%

NISKA JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA TO GŁÓWNY POWÓD DLACZEGO KLIENCI ODCHODZĄ DO KONKURENCJI*

AŻ 68% REZYGNACJI Z USŁUG WYNIKA Z NIEZADOWALAJĄCEJ OBSŁUGI*

60%

RESPONDENTÓW POLECAŁO FIRMY, Z POWODU **JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA**

PODOBNA LICZBA OSÓB **OSTRZEGAŁA ZNAJOMYCH** PRZEZ KORZYSTANIEM Z USŁUG FIRM, KTÓRYCH **JAKOŚĆ OBSŁUGI NIE BYŁA SATYSFAKCJONUJĄCA**

55%

KLIENTÓW **ZREZYGNOWAŁO Z USŁUG KONKRETNEJ FIRMY** ZE WZGLĘDU NA ZŁĄ OBSŁUGĘ KLIENTA

**Badania pochodzą z Emotional Value, Creating Strong Bonds with Your Customers Janelle Barlow, Dianna Maul z 2015*

Źródło: Jakość obsługi klienta w Polsce ogólna ocena jakości obsługi Interactive Intelligence (https://forumcallcenter.pl/jakosc-obslugi-klienta-w-polsce/)

TRENER

TRENER PROWADZĄCY SZKOLENIE

LESZEK SERGIEL

Założyciel i właściciel firmy Witalni. Licencjonowany Trener Sprzedaży i Zarządzania, Doradca, Interim Manager, Mentor, Trener metodą Horse Assisted Education

Specjalizuje się w szkoleniach Kadry Handlowej oraz Zarządzającej. Do tej pory przeprowadził blisko 20 000 godzin szkoleń. W ramach outsourcingu zarządza zespołami handlowymi w wielu firmach. Jest doradcą w zakresie organizacji przedsiębiorstw, zarządzania, handlu i rekrutacji. Dodatkowo, prowadził zajęcia we wrocławskiej i opolskiej Wyższej Szkole Bankowej, również na poziomie MBA.

Leszek prowadzi szkolenia w oparciu o aktualne realia rynkowe. Wiedzę teorytyczną osadza w autentycznych sytuacjach, a jej zakres dostosowuje do potrzeb słuchaczy. Podczas szkolenia umiejętnie angażuje uczestników nie tylko do nich przemawiając, ale również wsłuchując się w ich oczekiwania, co jest kluczem do realizacji celów programu warsztatu.

Dotychczas współpracowałem m.in. z:

GRECOS, **VETREX S.A.**, HOTEL BANIA, **GRUPA RMF**, OTOMOTO, **VEKA**, EUROPEJSKI FUNDUSZ LEASINGOWY, **WAWEL**, DECORA

Jak prowadzę szkolenia?

Partnerstwo i inspirowanie do zmiany to kluczowe postawy, którymi kieruje się na szkoleniu. Celem dla mnie jest oczywiście przekazanie wiedzy, ale co ważniejsze - osiągnięcie realnych efektów z każdym z uczestników osobno. W trakcie warsztatów dbam o komfortową atmosferę oraz odpowiednio dobraną grupę uczestników, co pozawala diagnozować indywidualne potrzeby moich słuchaczy i realizować program w najlepszym wariancie.

Inni o Leszku

„Nasi pracownicy uczestniczyli w szkoleniu doskonalącym umiejętności handlowe prowadzonym przez Pana Leszka Sergiel (...). W przeszłości korzystaliśmy już z usług szkoleniowych firmy Witalni i w zależności od naszych potrzeb szkoleniowych wracamy do Pana Leszka. Dzieję się tak dlatego, że widzimy wyraźny wzrost motywacji, pewności siebie i efektywności w pracy naszych handlowców. Oddelegowując naszych pracowników na szkolenia w firmie Witalni mamy przekonanie, że jest to inwestycja, która szybko się zwróci."

Tomasz Pachura
Członek Zarządu, Pneumat System Sp. z o.o.

Poznaj moją książkę **Zarządzaj i sprzedawaj**

leszeksergiel.pl

Zapraszam na moją stronę oraz media społecznościowe

leszeksergiel.pl
facebook.com/leszek.sergiel

witalni

WARUNKI

HARMONOGRAM

w programie szkolenia przewidziane są przerwy - obiadowa oraz kawowa

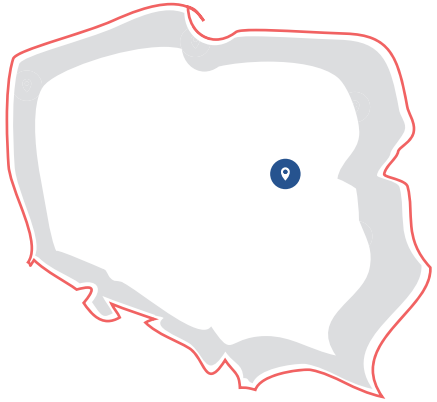
09³⁰ - 17⁰⁰

TERMINARZ SZKOLEŃ

STYCZEŃ - GRUDZIEŃ 2019

Zapisy na szkolenie do 10 dni przed datą szkolenia

W przypadku chęci zgłoszenia uczestnictwa w terminie krótszym niż 10 dni - uprzejmie prosimy o kontakt telefoniczny.



10.04.2019
Warszawa

ZAPISZ SIĘ

1. Skorzystaj z formularza zgłoszenia na **witalni.pl**. Wejdź na zakładkę **Terminarz**, wybierz interesujący Cię termin i kliknij **zapisz się**. Możesz również wygodnie skorzystać z płatności online
2. Wypełnij formularz załączony do niniejszego programu i prześlij na adres mailowy **biuro@witalni.pl**
3. Skontaktuj się z Nami telefonicznie dzwoniąć pod numer **71 757 52 19**

PROMOCJE:

W przypadku przesłania zgłoszenia na szkolenie do:

30 **dni przed datą szkolenia** zgłaszający uzyska rabat w wysokości 100 PLN netto/os.

ZASADY:

1. Podana inwestycja jest wartością netto + VAT 23%.
2. W celu rezerwacji miejsca prosimy o przesłanie wypełnionego formularza zgłoszeniowego dołączonego do oferty lub skorzystanie z zapisów online, dostępnych na www.witalni.pl
3. Zapisy na szkolenie odbywają się do 10 dni przed datą.
4. Podana wartość inwestycji nie uwzględnia ewentualnego noclegu - na Państwa życzenie, możemy dokonać rezerwacji.

witalni

FORMULARZ ZGŁOSZENIA

Telefoniczna obsługa Klienta

Wyczyść pola

1

Data szkolenia

Miejsce szkolenia

NA SZKOLENIE MOŻNA RÓWNIEŻ ZAPISAĆ SIĘ KORZYSTAJĄC Z **FOMULARZA ONLINE**
witalni.pl/formularz-zapisu

2

DANE ZGŁASZAJĄCEGO

*Proszę wpisać imię i nazwisko **lub** nazwę firmy wraz z numerem NIP*

Imię

Nr telefonu

Nazwisko

E-mail

Nazwa firmy

NIP

Ulica

Nr budynku/lokalu

Kod pocztowy

Miejscowość

3

DANE ZGŁASZANYCH OSÓB

☐ Proszę zaznaczyć pole, jeśli jednym z uczestników jest osoba zgłaszająca

Jeśli posiadają Państwo informacje o uczestnikach prosimy o zaznaczenie pól (pola niewymagane; informację można zgłosić w późniejszym terminie)

Imię i Nazwisko
Nr telefonu
Stanowisko

Imię i Nazwisko
Nr telefonu
Stanowisko

Imię i Nazwisko
Nr telefonu
Stanowisko

Imię i Nazwisko
Nr telefonu
Stanowisko

☐ Proszę zaznaczyć pole, jeśli któryś z uczestników ma specjalne potrzeby dietetyczne *(dieta bezglutenowa, uczulenia na produkty, posiłek wegetariański)*

☐ Proszę zaznaczyć pole, jeśli uczestnicy korzystają z udogodnień w poruszaniu

Wyczyść pola

witalni

4

Usługi szkoleniowe objęte są 23% VATem

WARUNKI FINANSOWE

Ilość osób

Voucher
Kod vouchera

Zniżki: 30/60* 2 i więcej Voucher

*nie dotyczy

Telefoniczna obsługa Klienta
Wartość inwestycji 790,00PLN

Suma inwestycji
ilość osób x wartość inwestycji
(netto)

Łączna inwestycja + VAT
suma inwestycji - kwoty rabatowe
(brutto)

5

WARUNKI ZAPISU NA SZKOLNIE ORAZ PROMOCJI

1. Nominalna wartość inwestycji wynosi: 790,00 PLN netto (+23% VAT) za osobę.
2. Po otrzymaniu wypełnionego formularza firma WITALNI prześle drogą mailową fakturę pro forma oraz potwierdzenie rezerwacji miejsc.
3. Płatności za szkolenie w przypadku zgłoszenia przez formularz pisemny należy dokonać do 7 dni roboczych przed datą szkolenia (inne warunki przy skorzystaniu z promocji) - na konto firmy WITALNI Katarzyna Sergiel:

   ING BANK ŚLĄSKI nr: 88 1050 1908 1000 0022 6181 9441

   Po zaksięgowaniu wpłaty firma WITALNI wystawi fakturę VAT, którą następnie prześle pocztą.
4. Jeżeli z przyczyn losowych, uczestnik nie będzie mógł skorzystać ze szkolenia i poinformuje o tym fakcie firmę WITALNI w terminie minimum 7 dni przed datą szkolenia, firma Witalni dokona zwrotu 100% wpłaconej kwoty.
5. W przypadku rezygnacji w krótszym terminie niż 7 dni, firma Witani dokona zwrotu 80% wpłaconej kwoty. Istnieje również możliwość zmiany uczestnika lub przepisanie zgłoszenia na inny termin.

1. **Rabat 2 i więcej, bo więcej to korzystniej**
   10% rabatu można uzyskać zgłaszając min. 2 osoby na wybrane szkolenie. Oferta skierowana jest dla wszystkich zainteresowanych i dotyczy oferty wszystkich szkoleń otwartych.

   Promocja trwa nieprzerwanie do odwołania i naliczana jest od nominalnej kwoty netto zgłoszenia. Rabat 2 i więcej nie łączy się ofertą Voucherów promocyjnych[2]
2. **Regulamin realizacji Voucherów promocyjnych**
   Skorzystanie z voucherów promocyjnych przy zapisie na szkolenie otwarte wyłącza promocje rabatowe (30/60, 2 i więcej itp.). Szczegółowy regulamin realizacji poszczególnej oferty vouchera zamieszczony jest w otrzymanym voucherze.

[1] dotyczy zarówno osób zgłaszających się na szkolenie oraz osób zgłaszających innych uczestników
[2] uczestnik realizujący voucher zaproszeniowy na szkolenie nie jest wliczany do ogólnej liczby zgłaszanych osób na szkolenie

6

AKCEPTACJA WARUNKÓW OFERTY

◯ Akceptuję warunki finansowe, regulamin zgłoszenia oraz regulaminy promocji, z których korzystam.

◯ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez firmę Witalni Katarzyna Sergiel z siedzibą we Wrocławiu przy ulicy A. Ostrowskiego 7 lok. 164, w zakresie prowadzonej przez nią działalności gospo- darczej zgodnie z ustawą z dn. 29.08.1997 r. o Ochronie Danych Osobowych (Dz. U. Nr 133 poz. 883). Zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) mam prawo dostępu do swoich danych, ich poprawiania i żądania zaprzestania ich przetwarzania.

◯ Wyrażam zgodę na otrzymywanie korespondencji drogą elektroniczną od firmy Witalni Katarzyna Sergiel z siedzibą we Wrocławiu przy ulicy A. Ostrowskiego 7 lok. 164 (zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. Dz. U. Nr 144 poz. 1204 „O świadcze- niu usług drogą elektroniczną"). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.

Data

Podpis oraz pieczątka firmowa

Wyślij formularz zgłoszenia

Skąd wiesz o naszej ofercie?
(niewymagane)

NA WSZYSTKIE PAŃSTWA PYTANIA Z CHĘCIĄ ODPOWIEMY

telefonicznie
71 757 52 19

mailowo
kontakt@witalni.pl

lub przez **Livechat** na *naszej stronie witalni.pl*