

# Coś jeszcze o telemarketingu

audiobook

NATALIA SOKAL  
SYLWESTER KUĆMIEROWSKI



2022/ Q2-Q3

# Katalog usług i produktów



# CCMS POLSKA



CCMS•WYDAWNICTWA



## Usługi, które świadczymy na rzecz naszych Partnerów:

---

- Audyty
  - organizacyjne, operacyjne i zarządcze
  - personalne: pracownicze i specjalistyczne
  
- Usługi doradcze
  - organizacyjne
  - procesowe
  - zarządcze
  - narzędziowe
  
- Szkolenia
  - szkolenia kadry specjalistycznej (tradycyjne i zdalne)
  - szkolenia kadry zarządzającej (tradycyjne i zdalne)
  - warsztaty
  - treningi zachowań
  - symulacje
  - szkolenia multimedialne
  
- Wdrożenia
  - pracownicze
  - narzędziowe
  
- Coachingi
  - pracownicze
  - Specjalistyczne, w tym menedżerskie
  
- Produkty edukacyjne i szkoleniowe
  - książki i podręczniki
  - e-szkolenia
  - e-symulacje
  
- Usługi weryfikujące kompetencje
  - testy
  - ankiety
  - egzaminy



CCMS•WYDAWNICTWA

---

CCMS to inicjatywa, której początki sięgają jeszcze XX wieku.

To wówczas, osoby zafascynowane obsługą klienta i telemarketingiem rozpoczęły przygotowywanie skutecznych narzędzi szkoleniowych dla tego obszaru biznesu.

Z czasem, oferowane coraz powszechniej usługi związane ze szkoleniami, doradztwem, rekrutowaniem, zostały poszerzone o działania coachingowe, warsztatowe, edukacyjne, by dzisiaj oferować praktycznie wszystko, co w obszarze tworzenia struktur pracowniczych, zarządzania biznesem i wspierania działań menedżerskich, jest nieodzowne.

Dużą uwagę poświęcamy możliwościom samo edukacyjnym. Pracownik musi dążyć do nieustannego podnoszenia swoich kompetencji zwłaszcza, że standardy zmieniają się, co kilka lat. Nasze narzędzia zastępują w dużym stopniu trenerów wewnętrznych i nie dość właściwie przygotowanych do pracy menedżerów, oferując bardzo wysoką jakość, za przystępną cenę.

A to, już zasługa zastosowanego modelu biznesowego. My, po prostu, chcemy być nie tylko Waszymi partnerami, ale także mentorami.

Zapraszamy do zapoznania się z katalogiem podstawowych, najczęściej wykorzystywanych współcześnie narzędzi oferowanych aktualnie przez nas. Pełną gamę znajdziecie na łamach Internetu, wykorzystując do tego chociażby link [www.cxm.com.pl/oferta2022](http://www.cxm.com.pl/oferta2022)

Dysponując bardzo bogatym know-how, często tworzymy mocno zindywidualizowane narzędzia dla naszych klientów, uwzględniając bardzo rzadkie choć precyzyjne potrzeby naszych partnerów i klientów.

Skontaktować się z nami można, najlepiej pod adresem [biuro@cxm.com.pl](mailto:biuro@cxm.com.pl)

Zapraszamy do zapoznania się z ofertą i wybrania najlepiej dopasowanych do swoich oczekiwań modułów szkoleniowych

W imieniu Zarządu Firmy

Sylwester Kućmierowski

---

**CCMS**

# Obszary wsparcia Partnerów

Usługi i produkty, które oferujemy mają za zadanie lepiej przysposobić pracowników do wykonywanej przez nich pracy.

Dzięki zastosowaniu naszych produktów i usług zaobserwujecie szybko u waszych pracowników wyraźną różnicę w prezentowaniu postaw, tworzeniu relacji z klientami, umiejętnościach wykorzystania narzędzi wspomagających pracę i w podejmowaniu decyzji oraz umiejętności komunikacyjnych, negocjacyjnych i koncyliacyjnych.

Tworząc naszą ofertę skupiliśmy się na potrzebach następujących grup pracowniczych:

- kandydatach do pracy w branżach obsługi klienta (CX, CC, OK, RP, DS)
- stażystach
- pracownikach liniowych podstawowych/agenci, konsultanci, specjaliści, sprzedawcy
- pracownikach posiadających doświadczenie np. starsi agenci, senior konsultanci, eksperci produktowi
- koordynatorach grup zadaniowych i kierownikach sekcji lub grup zadaniowych
- młodszych menedżerach
- senior menedżerach i ekspertach

a także innych menedżerach kierunkowych, którzy potrzebują unikalnych umiejętności, wykorzystywanych do współpracy, w komórkach zadaniowych różnych szczebli operacyjnych.

---

Przegląd obszarów wsparcia znajduje się w załączeniu.



09/2018

CHARAKTER PRACY

PREDYSPOZYCJE

KOMPETENCJE

NABYTE KWALIFIKACJE

PRZYGOTOWANIE DO PRACY

RODZAJE REKRUTACJI

PRZYGOTOWANIE DO REKRUTACJI

ROZPOCZĘCIE PRACY

PRZYGOTOWANIE DO AWANSU

PRACA SUPERWIZORA

PRACA KOORDYNATORA

PRACA LIDERA

PRACA SPECJALISTY

PRACA ST.KONSULTANTA

PRACA KONSULTANTA

PRACA ASYSTENTA

PRACA STAŻYSTY

FUNKCJONOWANIE W BRANŻY

Ciągłe dążenie do doskonałości  
sprawia, że

**PRAWA KLIENTA**  
podlegają nieustannym modyfikacjom

OCZEKIWANE POSTAWY

SKUTECZNE WDROŻENIA

POŻĄDANE CECHY

CIĄGŁE OCENY POSTAW

ROZWÓJ KOMPETENCJI



Współczesność pokazuje nam na każdym kroku, że do pracy w klientem potrzebne są specjalne kwalifikacje. Nie wystarczy być młodym i miłym. Przede wszystkim należy umieć zrozumieć potrzeby klienta. Mniej niż 10% społeczeństwa dysponuje takimi właśnie cechami charakteru... Bez uwzględnienia tego faktu, sukces firm staje

# PORTAL CUSTOMERCARE.PL

[www.cxm.com.pl](http://www.cxm.com.pl)

Stworzyliśmy i stale aktualizujemy na bieżąco specjalne narzędzie do weryfikowania i pozyskiwania wiedzy branżowej.

Portal stanowi wzorcowe źródło wiedzy na temat zagadnień związanych z obsługą klienta. Można traktować go zarówno jako sprawdzone źródło wiedzy, a także jako źródło inspiracji dla projektowanych, wdrażanych i realizowanych przedsięwzięć. Użytkownikami portalu są pracownicy wszystkich szczebli organizacji i zarządzania, poszukujący praktycznych i obiektywnych źródeł wiedzy.

Korzystanie z portalu jest w przewadze bezpłatne. Jedynie dostęp do zasobów archiwalnych ograniczony jest do zarejestrowanych użytkowników, poprzez prenumeratę CX-BOK Biuletynu Obsługi Klienta (ze względów prawnych i praktycznych), którzy korzystają z zarchiwizowanych zasobów na zasadzie uczestniczenia we wspólnym klubie/stowarzyszeniu i w celu czerpania informacji ze wspólnie gromadzonych dokumentów i źródeł informacji.

Użytkowanie głównych części samego portalu jest bezpłatne



Od 2015 roku, redagujemy i wydajemy biuletyn/newsletter w postaci dwumiesięcznika, skierowany do odbiorców uczestniczących aktywnie w życiu społeczności CX-CEM.

W założeniach ma on stanowić podstawowe źródło wiedzy z obszarów spójnych z obsługą klienta indywidualnego B2C i firmowego B2B.

To także podstawowe źródło rozumienia mechanizmów i zjawisk radzących tym fragmentem biznesu, który związany jest z klientem i użytkownikiem.

Na naszych łamach swoimi poglądami i doświadczeniami dzielą się z czytelnikami doświadczeni menedżerowie i specjaliści branży CX-CEM.

## BIULETYN OBSŁUGI KLIENTA CX-BOK

[www.cxm.com.pl/bok](http://www.cxm.com.pl/bok)

Formuła użytkowania zasobów biuletynu jest otwarta- wymaga jedynie rejestracji na portalu (wówczas kolejne numery trafiają w wersji elektronicznej, bezpośrednio do prenumeratora).

Można też korzystać z pakietów rozszerzonych, dających prawo do otrzymywania wersji papierowej, a także otrzymywania dodatkowych, branżowych publikacji książkowych lub dostępów do edukacyjnych narzędzi elektronicznych (e-learning, e-szkolenia, e-symulacje i archiwa artykułów i innych publikacji branżowych), na bardzo atrakcyjnych warunkach.

Dla prenumeraty zbiorczej przypisane są dodatkowe przywileje, min. znaczące (dochodzące do -25%) zniżki cenowe na organizowane przez CCMS wydarzenia branżowe i szkolenia.

Czytelnikami biuletynu są: stażyści, pracownicy szeregowi/agenci/konsultanci, starsi agencji/specjaliści, koordynatorzy, kierownicy, młodszy menedżerowie i senior menedżerowie. Dla każdej z tych grup, zamieszczane treści stanowią codzienną inspirację.

Możliwość zapoznania się z fragmentami artykułów jest bezpłatna





**sprawy SMB**



**edukacja**



**multimedia branżowe**



**książki i podręczniki**



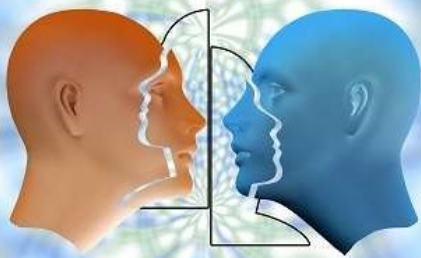
**reklamowanie ofertowe**



**postacie branżowe**

**Edukacyjne wsparcie  
branży CX-CEM**

**CX-BOK  
BIULETYN OBSŁUGI KLIENTA**



# ASERTYWNOŚĆ W KOMUNIKACJI

zaawansowane techniki komunikowania się 0.0.3

Skuteczne komunikowanie się

Przebieg szkolenia

Rola obsługi klienta w firmie

Rola DOK w firmie

Moja rola w DOK

O nas samych

Kim jest klient DOK

Kim jest MOJ klient

Obzary działania

Troche teorii

Test umiejętności

Zakończenie

## JAK PODNOSIĆ SKUTECZNOŚĆ KOMUNIKOWANIA SIĘ Z KLIENTEM 0.0.3

### SZKOLENIA E-LEARNING

[www.cxm.com.pl/sklep/oferta-uslug-polecane-szkolenia-elearning.html](http://www.cxm.com.pl/sklep/oferta-uslug-polecane-szkolenia-elearning.html)

Stworzyliśmy i stale aktualizujemy na bieżąco specjalne narzędzie do weryfikowania i pozyskiwania wiedzy branżowej.

Portal stanowi wzorcowe źródło wiedzy na temat zagadnień związanych z obsługą klienta. Można traktować go zarówno jako sprawdzone źródło wiedzy, a także jako źródło inspiracji dla projektowanych, wdrażanych i realizowanych przedsięwzięć. Użytkownikami portalu są pracownicy wszystkich szczebli organizacji i zarządzania, poszukujący praktycznych i obiektywnych źródeł wiedzy.

Korzystanie z portalu jest w przewadze bezpłatne. Jedynie dostęp do zasobów archiwalnych ograniczony jest do zarejestrowanych użytkowników (ze względów prawnych i praktycznych), którzy korzystają z zarchiwizowanych zasobów na zasadzie uczestniczenia we wspólnym klubie/stowarzyszeniu i w celu czerpania informacji ze wspólnie gromadzonych dokumentów i źródeł informacji.

Użytkowanie samego portalu jest bezpłatne, korzystanie z eszkożeń wymaga zakupu licencji



## PODSTAWY KOMUNIKACJI

ver. 0.0.1



CCMS

**CCMS**  
**Podstawy komunikacji**  
moduł 0.0.1

Podstawy komunikacji w firmie (DOK)	Wprowadzenia	Podstawy komunikacji w firmie	Model współpracy z klientem	Elementy skutecznej obsługi klienta	Komunikacja w firmie
Co nie to realizować obsługi klienta	Trudni klienci	Trudni rozmówcy	Zasewnacowane techniki komunikacji	Test umiejętności	Zakończenie

Witamy kolejnego uczestnika szkolenia, w panelu szkoleniowym **CCMS**  
Ważną porażką jest każdy z nich nie zgłębienie wiedzy na temat:

### SKUTECZNA KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

W ORGANIZACJI/W FIRMIE

**CCMS**

### ASERTYWNOŚĆ W KOMUNIKACJI

Skuteczne komunikowanie się	Przebieg szkolenia	Rola obsługi klienta w firmie	Rola DOK w firmie	Miła rola w DOK	O nas samych
Kim jest klient DOK	Kim jest MOU klient	Obszary działania	Trudni techn	Test umiejętności	Zakończenie

### JAK PODNOSIĆ SKUTECZNOŚĆ KOMUNIKOWANIA SIĘ Z KLIENTEM o.o.3

## ZARZĄDZANIE CALL/CONTACT CENTER



CCMS

ESK-1.01

## E-learning, to bardziej rozległy obszar od E-szkoleń

Tworzymy szkolenia modułowe, online'owe, dzięki którym samodzielnie można zdobywać potrzebną wiedzę i umiejętności. Cechą charakterystyczną tej formuły jest częste występowanie zadań i ćwiczeń sprawdzających.

Pierwsze nasze kursy e-learningowe, to komunikacja i asertywność, jako te, o której byliśmy najczęściej pytani.

Zapraszamy do podejmowania wyzwań, uczestniczenia w rozmaitych ćwiczeniach i testach oraz dawania nam informacji zwrotnej, na ich temat.

Szkolenia tego typu przygotowujemy są dla konkretnych zleceniodawców, pod bardzo precyzyjnie zdefiniowane przedsięwzięcia.

Ich eksploatacja jest najbardziej efektywnym źródłem nauki, wiedzy, kompetencji i umiejętności, pod warunkiem wszakże, że ich uczestniczący są z tego wyciągnąć dla siebie jak najwięcej korzyści. Bez ich zaangażowania, to jedynie inna forma prezentacji.

### ROZMOWA TELEFONICZNA

#### OUTBOUND- interwencja serwisowa/bankowa

Pracownik banku telefonuje do klienta w wyniku podejrzenia o działanie oprogramowania szpiegującego na jego komputerze. Chce poinformować o zaobserwowaniu przez bank dziwnych zdarzeń na profilu klienta oraz wskazać kroki, które powinny być niezwłocznie wykonane przez klienta. Klient nieświadomy sytuacji chce rozmowę przelożyć w czasie, na co ma prawo. Pracownica banku jednak doprowadza do rozmowy. Rozmowa typu OUTBOUND- bankowy ...

Rozmowę poprowadzi doświadczony doradca, dla którego będzie to już 11. rozmowa tego typu, w dniu dzisiejszym

## SYMULACJE: ANALIZA ROZMOWY TELEFONICZNEJ

[www.cxm.com.pl/sklep/e-symulacje-art-oferta.html](http://www.cxm.com.pl/sklep/e-symulacje-art-oferta.html)

Uznając potrzebę i prawo do samo edukacji pracowników, kadry specjalistycznej i zarządczej, budujemy e-szkolenia symulacyjne, które pozwalają na efektywne przeprowadzanie (w dowolnym momencie, z możliwością przerywania szkolenia) analiz przebiegu tematycznej rozmowy telefonicznej oraz uczestniczeniem w końcowym teście zdobytych umiejętności. Pojedyncze szkolenie e-symulacyjne trwa ok.3 godzin i pozwala na bardzo precyzyjne przyswojenie treści merytorycznej dotyczącej konkretnego zagadnienia, zanalizowanie zagrożeń płynących z konkretnych, możliwych zachowań stron rozmowy, pozwala na utrwalenie i zapamiętanie mechanizmów kreowania i sterowania rozmową. Podstawową korzyścią korzystania z tego e-szkolenia, jest możliwość wielokrotnego jego przepracowania, często z opcją różnorodnego interpretowania (ścieżki alternatywne) w czasie objętym wykupioną licencją użytkownika, w cenach rozpoczynających się od kwoty 56 zł brutto/30 dni dla użytkownika indywidualnego.

Najkorzystniejsze warunki ich użytkowania obowiązują przy wykupieniu szkoleń pakietowych (min. 10 użytkowników) trwających 28 dni (możliwość składania różnych szkoleń w jeden pakiet).

Ceny naszych e-szkoleń są wyjątkowo atrakcyjne w czasie obostrzeń pandemicznych COVID-19



### ROZMOWA TELEFONICZNA

Klient telefonuje na numer Infolinii Produktowej, w celu utwierdzenia poprawności podjęcia przez siebie decyzji i w celu złożenia zamówienia na wybrany przez siebie produkt. Zakup typu urządzenia wynika z planów wykorzystywania go przez przyszłych użytkowników. Łączy się z infolinią typu 0-800.....

Rozmowę poprowadzi doświadczony doradca, dla której będzie to już 14. rozmowa tego typu, w dniu dzisiejszym

## SYMULACJE: ANALIZA ROZMOWY TELEFONICZNEJ

[www.cxm.com.pl/sklep/e-symulacje-art-oferta.html](http://www.cxm.com.pl/sklep/e-symulacje-art-oferta.html)

Pomysł tworzenia tych e-szkoleń wynika z faktu, że szkolenia realizowane w grupach nie uwzględniają różnicy kompetencji i umiejętności ich uczestników, spowalniają lub tworzą bariery w procesie edukacyjnym.

E-szkolenia, przygotowane w odpowiedniej quasi coachingowej formule, sprawiają, że każdy może dostosować tempo nauczania do swoich własnych predyspozycji.

Z poczynionych obserwacji i na podstawie docierających do nas opinii, szkolenia te mają często postać *never ending story*, tzn. nawet kilkukrotne poddawanie się ich przebiegowi (zwłaszcza w przypadku zastosowania w nich rozwiązań opcjonalnych czy wariantowych) daje pozytywne bodźce do nauki i rozumienia opisanych w nich zależności.

E-szkolenia sprzedawane są w formule indywidualnej (od 56 zł brutto za 30-dniową licencję użytkownika), a także w formule pakietowo-komercyjnej (w cenach od 490 zł netto, za pakiet 12 licencji, na czas 28 dni).

Przy zamówieniach większych istnieje możliwość dowolnego pakietowania (różne szkolenia w jednym pakiecie), po skonsultowaniu się ze sprzedawcą.





## E-SZKOLENIA SYMULACYJNE

Zbiór naszych e-szkoleń poszerza się z tygodnia na tydzień. Staramy się przygotowywać do wykorzystania narzędzia, symulacje, które będą odpowiadać w stopniu jak najpełniejszym oczekiwaniom naszych użytkowników.

Ich charakter obejmuje zarówno szkolenia z obsługi rozmów typu inbound i outbound, szkoleń przed i około sprzedażowych, sprzedażowych-transakcyjnych jak i do sprzedażowych czy sprzedaży z wykorzystaniem mechanizmu up i cross sellingu.

Obejmują one też różne typy asortymentowe: rozmowy dotyczące usług, serwisów, rozmowy infoliniowe, reklamacyjne, obsługę skarg, przełamywanie barier, rozmowy z trudnymi klientami, udzielanie wsparcia technicznego, obsługę zdarzeń naruszających bezpieczeństwo, a także sposoby obsługi ewidentnych pomyłek konwersacyjnych. Uzupełnieniem jest przeprowadzanie testów i ankiet, z wykorzystaniem narzędzia telefonicznego.

Sprawdź jakie szkolenia odpowiadają  
twoim potrzebom



## E-SZKOLENIA SYMULACYJNE

Charakter szkoleń sprawia, że osoby sumiennie korzystające z ich zasobów, nie potrzebują wsparcia coachingowego zbyt często. Dzięki nim sesje one-to-one mogą zostać ograniczone do jednego zaledwie spotkania w tygodniu. Sprawia to konieczność wypełniania testów kompetencji po każdorazowym odbyciu e-szkolenia i przeanalizowaniu jego zawartości.

Swoim partnerom oferujemy także tworzenie takich testów z uwzględnieniem pełnej specyfiki realizowanych przedsięwzięć.

Przygotowanie jednego takiego testu o zawartości 80P/A to praca zajmująca około 15 dni roboczych w cenie ok 4.500 zł netto.

Test taki trafia na stronę Intranetowa firmy i dostęp w całości oraz jego administrowanie powierzane jest zasobom wewnętrznym firmy.

Wystarczy wypełnić zgłoszenie na naszej stronie lub przesać zgłoszenie na adres [biuro@ccms.com.pl](mailto:biuro@ccms.com.pl), a my po konsultacjach przygotujemy szczegółową wycenę projektu





## AUDYTY, DORADZTWO, INTERIM MANAGEMENT

[www.cxm.com.pl/sklep/audyty-typy.html](http://www.cxm.com.pl/sklep/audyty-typy.html)

Naszym partnerom oferujemy możliwość przeprowadzania we wskazanych jednostkach organizacyjnych celowych audytów, dzięki którym możliwy jest systematyczny i uporządkowany rozwój zarówno zakresów, jak i sposobów operacyjnego ich działania.

Usługi audytowe są pakietowane pod wskazane przez zleceniodawcę zakresy i cele. Zwyczajowa cena usług wynosi, od 190 PLN netto/godzinę

Doradztwo organizacyjne i zarządcze, realizowane przez bardzo doświadczonych ekspertów (noty zawodowe do okazania na życzenie) ze świata obsługi klienta i sprzedaży. Usługi doradcze obejmują swym zasięgiem także usługi procesowania i uzgadniania procedur postępowania.

Usługi INETRIM MANAGEMENTowe, to oferta oddelegowania wskazanych przez nas wysokiej klasy specjalistów, do objęcia stanowisk specjalistycznych i menedżerskich na określony czas (6-12 msc). Pewnym ukłonem w kierunku naszych partnerów jest możliwość zachowania „wypożyczonego personelu” na dłużej, po uzgodnieniu warunków jego przejścia na stałe, do instytucji, na rzecz której wykonuje zadania. Średnia stawka świadczenia usług interimowych, to 190 PLN netto za godzinę pracy menedżera i 165 PLN netto, za godzinę pracy specjalisty.

Ceny naszych usług do końca Q3 2022 zakładają współpracę trwającą minimum 6 miesięcy





To zdjęcie, autor: Nieznany autor, licencja: [CC BY-NC-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

## MULTIMEDIA NA USŁUGACH BIZNESU

[www.ccm.com.pl/sklep//multimedia-branzowe.html](http://www.ccm.com.pl/sklep//multimedia-branzowe.html)

Nasi specjaliści, to osoby znane nie tylko ze swoich dokonań zarządczych oraz doradczych, ale także są to osoby, które uczestniczą w tworzeniu rozmaitych narzędzi multimedialnych służących pogłębianiu i poszerzaniu edukacji branżowej.

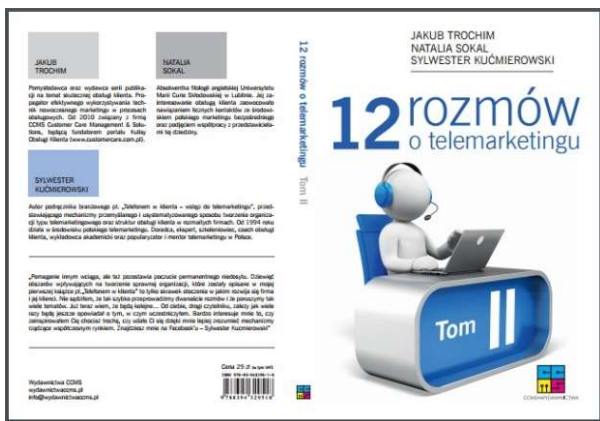
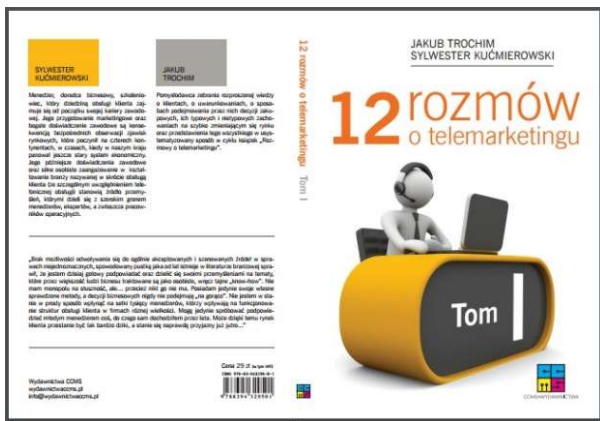
Dzięki temu posiadamy w swojej ofercie książki, e-booki i audiobooki, filmy, symulacje, prezentacje, dzięki którym proces edukacyjny staje się silnie zindywidualizowany.

Zapraszamy do śledzenia naszej oferty i korzystania z dostępu, na zasadzie licencji terminowej lub zakupu produktu w wersji papierowej lub elektronicznej.

Szczegóły dotyczące asortymentu usług i produktów znajdziesz zawsze na stronie naszego branżowego sklepu [www.ccm.com.pl/sklep/multimedia-branzowe.html](http://www.ccm.com.pl/sklep/multimedia-branzowe.html)

---

Ceny naszych usług do końca Q3 bieżącego roku (2022) pozostają bez zmian (z wyjątkiem zaistnienia okoliczności / sytuacji nadzwyczajnych)



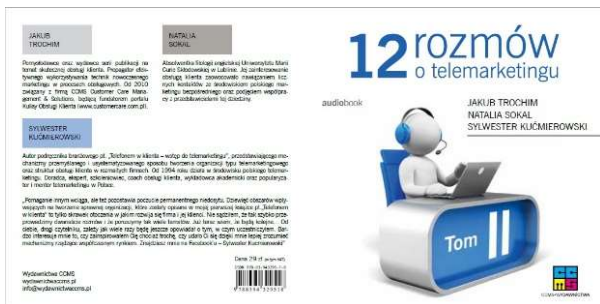
## KSIAŻKI I PODRĘCZNIKI

Starając się by wiedza o telemarketingu nie była ulotną, postanowiliśmy przelewać ją na papier.

W ten sposób obok pierwszego na rynku podręcznika o podstawach telemarketingu i telefonicznej obsłudze klienta, sprawiliśmy, że na rynku pojawił się cykl publikacji pod wspólnym roboczym tytułem Rozmowy o telemarketingu.

Po dwóch pierwszych częściach „12 rozmów o telemarketingu cz.1 i cz.2”, napisanych w latach 2007-2009, pojawiła się pozycja „Kolejne rozmowy o telemarketingu” (2014-2015), a następnie pozycja „Coś jeszcze o telemarketingu” (2015-2018). W roku 2021 powstały kolejne dwie książki: „Edukacja w Biurach Telefonicznej Obsługi” i „Organizacja i zarządzanie telemarketingiem”. W przygotowaniu znajdują się pozycje „Inne oblicza tele obsługi” i „Formalnie o telemarketingu” (2022-2023), które będą ostatnimi częściami tego autorskiego cyklu. W planach jednak mamy kolejne publikacje przydatne dla branży.





## EBOOKI i AUDIOBOOKI

Otrzymując ze strony czytelników opinie o naszych publikacjach, postanowiliśmy uwzględnić te, które pojawiają się najczęściej, a dla nas stanowią będą poszerzenie zakresu i formy wspomagania naszej branży CX-CEM.

Rozpoczęliśmy z zapałem tworzenie audiobooków i widzimy, że istnieje potrzeba ciągłej ich aktualizacji, co też będziemy czynić na bieżąco.

Pierwsze cztery audiobooki już są, za chwilę będą dwa następne, a do końca roku zobowiązujemy się wprowadzić na rynek dwa ostatnie, wraz z pojawieniem się ostatniej z cyklu, książki.

W planach jednak mamy kolejne publikacje przydatne dla branży, w tym audiobook'ową wersję Biuletynu Obsługi Klienta.



CEMSA WYDAWNICTWA



Z nami  
sukcesywnie  
przybliżyć się będziesz  
do branżowego  
profesjonalizmu