ATT BEMÖTA BESVÄRLIGA KUNDER

UR INNEHÅLLET

- Olika besvärliga kunder - egenskaper och karaktärsdrag
- Se och förstå orsakerna
- Varför uppfattar jag kunden som besvärlig?
- Kroppens reaktion i pressade situationer
- Bemöt varje typ av besvärlig kund - så gör du!
- Konsten att dra nytta av en besvärlig kund

Lär dig att på bästa sätt bemöta olika typer av besvärliga kunder

FÅ KONTROLL ÖVER JOBBIGA KUNDSITUATIONER

Kursen går på djupet med orsakerna bakom besvärligt kundbeteende och lär dig förstå din egen reaktion på en otrevlig kund. Du lär dig ett lösningsfokuserat och praktiskt arbetssätt, som kommer att ge dig kontroll över besvärliga kundsituationer och skapa samförstånd.

Välkommen!

“

MATNYTTIGT BÅDE I ARBETET OCH PRIVAT

Jättebra matnyttigt både i arbetet och privat. Föreläsare med mycket erfarenhet och väldigt bra pedagogik. Lättsam, rolig, underhållande. Fin trevlig konferensanläggning med trevlig personal.”

Tina Bokrot, administratör, S:t Görans sjukhus Smärtrehabiliteringen

Hjärtum utbildning

KURSENS MÅL

Kursens mål är att ge dig redskap för att kunna hantera varje typ av besvärlig kund. Du lär dig bl a:

- att förstå kroppens reaktioner i en pressad situation
- varför vi så snabbt går i försvar
- hur du gör för att skapa samförstånd
- hur du använder ett lösningsfokuserat arbetssätt
- att få kontroll över situationen

Kursen består av fyra avsnitt, som vart och ett avslutas med en enkel praktisk övning, där du får möjlighet att ta upp dina egna erfarenheter av besvärliga kunder.

MÅLGRUPP

Kursen vänder sig till dig som kommer i kontakt med kunder och som vill lära dig att hantera en kund som är arg, besviken, besvärlig, aggressiv osv.

Du kan t ex arbeta inom kundtjänst, reception eller support.

Du vill lära dig hur du bäst agerar för att bemöta olika typer av besvärliga kunder och även förstå *varför* du uppfattar kunden som besvärlig.

Du vill få verktyg för att hantera din egen stress som uppstår i mötet med en besvärlig kund och öva upp förmågan att vända något negativt till något positivt.

EFTER KURSEN KAN DU

Efter denna kursdag har du lärt dig att hantera besvärliga kunder på ett professionellt sätt och är redo att möta jobbiga kundsituationer.

Du har fått verktyg för att känna igen olika typer av besvärliga kunder, se deras svagheter och förstå de bakomliggande orsakerna.

Du har fått kunskap om tekniker som ger dig hela bilden i en jobbig situation och som hjälper dig att skilja på verkliga och upplevda händelser.

Du har också lärt dig hur undviker att den där negativa känslan efter ett besvärligt kundmöte stannar kvar under resten av dagen.

“

Bra kursupplägg, bra med föreläsarens inspiration, exempel och tydliga budskap!
Pia Karlsson, skadereglerare, Ålands Ömsesidiga Försäkringsbolag

Många bra tips och idéer som kan testas sedan i vardagen.
Per Nehard, kundsupport, Stiftelsen för internetinfrastruktur

KURSLEDARE

Christer Isehag, Isehag Inspiration

Christer är föreläsare, utbildare och coach inom service, bemötande och försäljning

Sedan 1998 har han utbildat, föreläst och inspirerat tusentals människor och hans mål är att hjälpa dig att skapa bättre möten, oavsett om det gäller att möta en kund, en leverantör eller en medarbetare.

Christer är mycket omtyckt som föreläsare och som deltagare märker du tydligt hans engagemang för att du ska hitta just den förändring som behövs för att åstadkomma ett kundbemötande i världsklass.

PROGRAM - BESVÄRLIGA KUNDER

09.00 REGISTRERING MED KAFFE OCH SMÖRGÅS

09.15 OLIKA TYPER AV BESVÄRLIGA KUNDER

- Gemensamma karaktärsdrag som utmärker besvärliga kunder, t ex:
  - Den hotfulle som vill skrämma dig
  - Sabotören som letar efter och skapar fel
  - Den arrogante som behandlar dig nedlåtande
  - Lögnaren som går in för att luras
  - Den aggressive som skriker och domderar
  - Offret som vill få medlidande
- Lär känna de olika typernas egenskaper
- Se svagheterna – förstå orsakerna

Övningsuppgift: identifiera olika typer av besvärliga kunder på din arbetsplats

VARFÖR UPPFATTAR JAG KUNDEN SOM BESVÄRLIG?

- Kunden bryter mot allmänna sociala regler
- Dina egna erfarenheter och förväntningar
- Arbetsplatsens normer för vad som är en ”normal” kund
- Din identifiering med företaget – kritik känns personlig
- Om att gå i försvarsställning
- Kroppens reaktioner i en pressad situation

Övningsuppgift: vilken typ av kund uppfattar du som allra besvärligast?

BEMÖT VARJE TYP AV BESVÄRLIG KUND – SÅ HÄR GÖR DU!

- Att lyssna hela vägen till punkt
- Följdfrågorna som ger dig totalbilden
- Verkliga händelser och fakta
- Kundens upplevelse av händelserna
- Att välja rätt bemötande till rätt kund
- Lär dig hantera invändningar
- Konflikthantering – när besvärligheter övergår till stridigheter
- Att arbeta lösningsfokuserat och professionellt
- Bygg upp förtroendet igen
- Skapa samförstånd

Övningsuppgift: genomgång och lösning av ett besvärligt kundcase

KONSTEN ATT DRA NYTTA AV EN BESVÄRLIG KUND

- Dagen är förstörd – eller?
- Lärdomar som föder framgång
- Att vända negativ stress till positiv utveckling
- Upp med självkänslan och ner med osäkerheten
- Erfarenhetsutbyte med andra i verksamheten

Övningsuppgift: hur vi kan omvandla våra erfarenheter till utveckling

16.00 KURSEN ÄR AVSLUTAD

HÅLLTIDER

09.00 Registrering med kaffe och smörgås
09.15 Kursen inleds
12.00 Lunch
14.30 Eftermiddagskaffe
16.00 Kursen är avslutad

Lär dig att bygga upp förtroendet igen och skapa samförstånd!

BESVÄRLIGA KUNDER

HANTERA VARJE TYP AV BESVÄRLIG KUND

Få redskap för att kunna hantera varje typ av besvärlig kund, t ex den hotfulle, den arrogante, den aggressive och offret.

Lär dig att förstå varför vi så snabbt går i försvarsställning när vi blir pressade och lär dig vända negativ stress till positiv utveckling.

- Olika besvärliga kunder - egenskaper och karaktärsdrag
- Se och förstå orsakerna
- Varför uppfattar jag kunden som besvärlig?
- Kroppens reaktion i pressade situationer
- Bemöt varje typ av besvärlig kund - så gör du!
- Konsten att dra nytta av en besvärlig kund

TOPPENFÖRELÄSARE

"Tycker Christer är en toppenföreläsare, engagerad, rolig och kunnig. Jag tar speciellt med mig att man kan styra samtalet när man har en långpratare."

Eva Prats Vela, receptionist, Svenska Förpackningsinsamlingen

För datum, orter och bokning, vänligen se hemsidan: Besvärliga kunder

DELTAGARAVGIFT PER PERSON EXKL MOMS

Deltagaravgiften är 6.980 kr per person. Lunch, för- och eftermiddagsfika samt dokumentation ingår.
Moms tillkommer.

PLATS OCH LOKAL

Utbildningen kommer att hållas centralt i Stockholm. Lokal meddelas alla deltagare ca 2 veckor före utbildningsstart. I kallelsen till utbildningen får du förslag till hotell i närheten av lokalen.

BOKNINGSVILLKOR

Bokningen är bindande. Om du får förhinder kan platsen överlåtas till en kollega.

Avbokning

-Vid avbokning senast 2 veckor före kursstart debiteras 0 % av avgiften.
-Vid avbokning 2 - 0 veckor före kursstart debiteras 100 % av avgiften.

För fullständiga anmälningsvillkor, vänligen se vår hemsida.

3 ENKLA SÄTT ATT BOKA

hjartum.se | info@hjartum.se | 08-660 21 60

VÅRT UTBUD AV UTBILDNINGAR - LÄS MER PÅ HJARTUM.SE

LEDARSKAPSUTBILDNING

Arbetsledarutbildning
Att leda utan att vara chef
Att leda utan att vara chef - steg 2
Certifierad ledare
Chefens samtal
Ny som chef
Ny som chef - steg 2
Ny som projektledare
Ny som projektledare - steg 2
Tillitsbaserat ledarskap

KUNDBEMÖTANDE & SERVICE

Att ge service via mejl & chatt
Besvärliga kunder
Kundservice i världsklass
Marknadsföring och försäljning

FÖRETAGSANPASSAD UTBILDNING

Ett bra alternativ när ni är flera som har behov av uppdaterade kunskaper och ny kompetens.

Kontakta oss för offert på **info@hjartum.se**.

EKONOMI & ADMINISTRATION

Administratörsdagarna
Bokslutsarbete och deklaration
Deklaration i aktiebolag
Ekonomi för icke-ekonomer
Grundkurs i Excel
Lönedagarna
Stiftelsekurs
Strategisk planering och styrning