



ATT BEMÖTA BESVÄRLIGA KUNDER

Få kontroll över jobbiga kundsituationer

Lär dig att hantera svåra kunder, klienter, brukare och andra personer med lugn, trygghet och professionalism. Du får konkreta verktyg för att förstå beteenden, välja rätt bemötande och styra samtalet mot en konstruktiv lösning.



Lyssna aktivt
och förstå



Anpassa ditt
bemötande



Förebygg
konflikter



Behåll lugnet
under press

“

TAR MED MIG SÅ MYCKET

“Kursen var magisk och Christer Isehag var suverän. Kommer ta med mig så mycket av kursen, givande, kreativ och informativ dag.”

Josefine Bergman, receptionist/växeltelefonist/administratör, Fora



MÅL, MÅLGRUPP & UPPLÄGG



1. MÅLGRUPP

Kursen vänder sig till dig som möter kunder, klienter, brukare, patienter eller andra personer i kundservice, support, reception, administration, service eller annan verksamhet där mötet ibland blir spänt, krävande eller konfliktfyllt.



2. KURSENS MÅL

Målet är att du ska kunna känna igen olika typer av besvärliga beteenden, förstå dina egna reaktioner och bemöta situationen professionellt. Du får verktyg för att lyssna, ställa följdfrågor och föra samtalet framåt på ett lugnt och lösningsfokuserat sätt.



3. EFTER KURSEN KAN DU

- förstå vad som triggar dig
- välja rätt bemötande till rätt kund
- hantera invändningar och konflikter bättre
- bygga upp förtroendet igen



4. KURSENS UPPLÄGG

Föreläsning och fakta varvas med diskussioner, övningar och verkliga case. Du får reflektera över egna erfarenheter och träna på att hitta lösningar som fungerar i din vardag.



5. KURSLEDARE

Christer Isehag, Isehag Inspiration. Föreläsare, utbildare och coach inom service, bemötande och försäljning. Sedan 1998 har han utbildat, föreläst och inspirerat tusentals människor. Han är mycket uppskattad för sitt tydliga, engagerande och praktiska sätt att leda utbildningar.



BRA KURSUPPLÄGG

“Bra kursupplägg, bra med föreläsarens inspiration, exempel och tydliga budskap!”

Pia Karlsson, skadereglerare,
Ålands Ömsesidiga Försäkringsbolag



UR INNEHÅLLET

Det här arbetar vi med under dagen



Olika typer av besvärliga kunder

Känn igen vanliga beteenden som den hotfulle, sabotören, den arrogante, lögnaren, den aggressiva och offret.



Varför uppfattar jag andra som besvärliga?

Se hur sociala regler, egna erfarenheter, förväntningar och arbetsplatsens normer påverkar hur du tolkar situationen.



Om att gå i försvarsställning

Förstå dina reaktioner när kritik känns personlig och vad som händer i kroppen i en pressad situation.



Att lyssna hela vägen till punkt

Lär dig att ställa följdfrågor som ger dig totalbilden och hjälper dig att skilja mellan fakta och upplevelse.



Välj rätt bemötande till rätt kund

Anpassa tonen, arbetssättet och ditt bemötande efter person och situation.



Hantera invändningar och konflikter

Få verktyg när besvärligheter övergår till stridigheter och samtalet behöver styras tillbaka.



Bygg upp förtroendet igen

Skapa samförstånd och stärk relationen efter en svår situation.



Vänd erfarenheter till utveckling

Dra lärdom av utmanande kundmöten och använd dem för att utvecklas i rollen.



BEHÄRSKA DET SVÅRA MÖTET

Kursen ger dig förståelse, självinsikt och konkreta verktyg för att möta besvärliga kunder med lugn, tydlighet och respekt. Du får strategier som hjälper dig att hantera svåra situationer, vända konflikter och skapa bättre resultat i varje möte.



HÅLLTIDER

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

PRAKTISK INFORMATION



Hantera varje besvärlig kund

Kursen ger dig konkreta verktyg för att möta krävande situationer på ett lugnt, professionellt och lösningsfokuserat sätt.

- Olika typer av besvärliga kunder
- Varför tycker jag situationen är jobbig?
- Om att gå i försvarsställning
- Välj rätt bemötande till rätt kund
- Att lyssna hela vägen till punkt
- Motpartens upplevelse av händelserna
- Att arbeta lösningsfokuserat
- Bygg upp förtroendet igen



DELTAGARAVGIFT

6.980 kr per person exkl moms.
Lunch, fika och dokumentation ingår.



OLIKA SÄTT ATT BOKA

 Boka på vår hemsida hjartum.se

 Mejla till info@hjartum.se

 Ring 08 - 660 21 60



UTBILDNINGSLOKAL

Utbildningen kommer att hållas centralt i Stockholm. Lokal meddelas alla deltagare ca 2 veckor före start.



HOTELL

I kallelsen till utbildningen får du förslag till hotell i närheten av lokalen samt rabattkoder.



BOKNINGSVILLKOR

Bokningen är bindande. Vid förhinder kan du överlåta platsen till en kollega. Avbokning senast 2 veckor före kursstart: 0 % av avgiften debiteras. Avbokning 2 - 0 veckor före kursstart: 100 % av avgiften debiteras. För fullständiga bokningsvillkor, vänligen se vår hemsida.

“

Tycker Christer är en toppenföreläsare, engagerad, rolig och kunnig.”

Eva Prats Vela, receptionist,
Svenska Förpackningsinsamlingen

