



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



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



Hitta lösningarna som leder framåt

- ✓ Välj rätt bemötande till rätt kund
- ✓ Förstå dina egna reaktioner
- ✓ Ställ frågor som för samtalet framåt
- ✓ Arbeta lösningsorienterat
- ✓ Hantera invändningar och konflikter
- ✓ Undvik att påverkas av negativa kunder
- ✓ Bygg upp förtroendet igen
- ✓ Skapa samförstånd och gå vidare



***Bra utbildning med användbara verktyg att använda sig av i vardagen.
Lättsam utbildningsledare, tog goda exempel.***

Fredrik Bergström, platschef, LKAB Fastigheter



Kursledare är Christer Isehag

Christer är föreläsare, utbildare och coach inom service, bemötande och försäljning. Sedan 1998 har han utbildat, föreläst och inspirerat tusentals människor. 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.



Rolig, givande dag!
Jana, kundansvarig, Rent08



Hantera besvärliga kunder

Det här lär du dig under kursen

Förstå olika typer av besvärliga kunder

- Gemensamma karaktärsdrag som utmärker dem, 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
- Övning: identifiera olika typer av besvärliga kunder på din arbetsplats

Varför upplever vi vissa kunder som besvärliga?

- Brott mot allmänna sociala regler
- Dina egna erfarenheter och förväntningar
- Arbetsplatsens normer för vad som är "normal" kund
- Din identifiering med företaget – kritik känns personlig
- Om att gå i försvarsställning
- Kroppens reaktioner i en pressad situation
- Övning: vilken typ av kund uppfattar du som allra besvärligast?

Så bemöter du besvärliga kunder professionellt

- Att lyssna hela vägen till punkt
- Följdfrågorna som ger dig totalbilden
- Verkliga händelser och fakta
- Motpartens upplevelse av händelserna
- Att välja rätt bemötande till rätt kund
- Lär dig hantera invändningar
- Konflikthantering – när besvärligheter blir stridigheter
- Att arbeta lösningsfokuserat och professionellt
- Bygg upp förtroendet igen
- Skapa samförstånd
- Övning: genomgång och lösning av ett besvärligt case

Från besvärligt kundmöte till utveckling

- 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
- Övning: att omvandla våra erfarenheter till utveckling



Hålltider

09.00 Registrering med kaffe & smörgås
09.15 Kursen inleds
12.00 Lunch
14.30 Eftermiddagskaffe
16.30 Kursen är avslutad

BESVÄRLIGA KUNDER

Praktiska verktyg för lugna och professionella kundmöten



Behåll lugnet



Lyssna aktivt



Hantera konflikter



Hitta lösningar



ATT BEMÖTA BESVÄRLIGA KUNDER

Praktisk information

Innehållet i korthet

- Känn igen olika svåra kundbeteenden
- Förstå vad som triggar i pressade situationer
- Agera professionellt när kunden är upprörd
- Lyssna, ställ följdfrågor och få en tydlig bild
- Anpassa ditt bemötande efter olika kunder
- Hantera invändningar/konflikter konstruktivt
- Arbeta lösningsfokuserat och bygg tillit
- Dra lärdom av svåra kundmöten

“*Tycker Christer är en toppen-föreläsare, engagerad, rolig och kunnig.*”

Eva Prats Vela, receptionist, Svenska Förpackningsinsamlingen

DELTAGARAVGIFT

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

BOKNING

Hemsida: hjartum.se

Mejl: info@hjartum.se

QR-kod:



LOKAL OCH HOTELL

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

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

BOKNINGSVILLKOR

- 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.