



KUNDBEMÖTANDE SOM GÖR SKILLNAD

Skapa förtroende, lojalitet & långsiktiga relationer

Utveckla ett kundbemötande som stärker relationen
till kunden, bygger förtroende och gör verklig
skillnad i vardagen.



Service som
kunder uppskattar



Skapa förtroende
direkt



Styr kundsamtalen
rätt



Behåll energi
och rätt attityd

“

“Otroligt bra utbildning.”

Kevin, supporten på Prorenata



MÅL, MÅLGRUPP & UPPLÄGG



1. MÅLGRUPP

Kursen vänder sig till dig som kommer i kontakt med kunder i telefon, reception, kundtjänst, support, butik, vård, administration eller andra serviceyrken. Du arbetar med att ge information, svara på frågor, hantera synpunkter och skapa goda upplevelser i vardagen.



2. KURSENS MÅL

Målet är att du ska lära dig att skapa ett kundbemötande som inger förtroende, stärker relationen till kunden och hjälper dig att agera professionellt även i utmanande situationer.

- förstå vad kunder uppskattar
- ställa rätt frågor och lyssna aktivt
- styra samtalet mot en bra lösning
- använda ordval, tonläge och kroppsspråk medvetet
- behålla energi och rätt attityd



3. EFTER KURSEN KAN DU

- skapa bättre kundmöten direkt
- hantera svåra kundfrågor tryggare
- bidra till en stark servicekultur
- kommunicera tydligt och professionellt



4. KURSENS UPPLÄGG

Föreläsning och fakta varvas med diskussioner, övningar och reflektioner kring verkliga kundsituationer. Du får konkreta verktyg som du kan börja använda direkt i ditt arbete.



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. Hans mål är att hjälpa dig att skapa bättre möten och ett kundbemötande i världsklass.

“

“Långt över förväntan”

Utbildningen var långt över förväntan. Christer är en fantastisk och skicklig föreläsare som får en så engagerad och intresserad. Han lyckas hålla liv i varje enskild människas närvaro från början till slut.

Matilda Börjesson, kundtjänstmedarbetare, Uponor Infra AB



UR INNEHÅLLET

Det här får du med dig under dagen



Service som kunder uppskattar



Så skapar du förtroende direkt



Fråga, lyssna och förstå kunden



Styr kundsamtalet rätt



Hantera svåra kundfrågor



Välj rätt ord och kroppsspråk



Skapa en stark servicekultur



Behåll energi och rätt attityd



Agera tryggt och professionellt



Kommunicera så budskapet når fram



BLI DEN SOM KUNDEN GÄRNA MÖTER IGEN

Här får du konkreta verktyg för att bemöta kunder professionellt, tryggt och personligt – från första intrycket till det goda samtalet och den starka servicekulturen.



PRAKTISK INFORMATION



TIDER

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

“

“Väldigt bra blandning mellan humor och allvar.”

“

“Dagen flög förbi! Mycket intressant att lyssna på!”

Martin, kundansvarig, AB Stångåstaden



DELTAGARAVGIFT

6.980 kr per person exkl moms.
I avgiften ingår lunch, för- och eftermiddagskaffe samt dokumentation.



PLATS OCH LOKAL

Utbildningen hålls centralt i Stockholm. Lokal meddelas alla deltagare cirka 2 veckor före utbildningsstart.

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



3 ENKLA SÄTT ATT BOKA

 hjartum.se

 info@hjartum.se

 08-660 21 60



BOKNINGSVILLKOR

- Bokningen är bindande.
- Platsen kan överlätas 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.