Hjärtum utbildning

KUNDBEMÖTANDE SOM GÖR SKILLNAD

Forma kundkontakter som bygger förtroende – varje gång

Lär dig att läsa av kundens behov och att anpassa ditt sätt att bemöta olika typer av kunder på ett förtroendeskapande sätt, både i telefon och i personliga möten.

- Lyft kund-upplevelsen
- Styr kommuni-kationen rätt
- Ordval, tonläge och kroppsspråk
- Behåll energi och motivation

> **PEPPAD ATT GE BÄSTA SERVICEN!**
> ***Det var så lärorikt! Bra blandning mellan övningar och föreläsning. Hela dagen gick superfort för att det var så kul och jag log hela tiden. Jag blev verkligen peppad att alltid ge den bästa möjliga servicen! Det var den bästa föreläsaren någonsin!***
> Felicia, kundtjänstansvarig, Flygbussarna Airport Coaches

Bli den som kunden gärna möter igen

- ✓ Service som kunder uppskattar
- ✓ Så skapar du förtroende direkt
- ✓ Styr kundsamtalet rätt
- ✓ Fråga, lyssna och förstå kunden
- ✓ Välj rätt ord och kroppsspråk
- ✓ Hantera svåra kundfrågor
- ✓ Skapa en stark servicekultur
- ✓ Behåll energi och rätt attityd

“ **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

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.

> *Otroligt bra utbildning.*
> Kevin, supporten, Prorenata

Kundbemötande som gör skillnad

Det här lär du dig under kursen - 1 dag

Vad är, och består, service av egentligen?

- Vad uppskattar våra kunder?
- Vad är skillnaden mellan bra och dålig service?
- Det lilla extra som gör den stora skillnaden

Din professionella yrkesroll

- Egenskaper för att kunna leverera service i världsklass
- Din syn eller kundens syn på ditt sätt att ge service
- Att utveckla sig själv med hjälp att feedback från andra
- Din professionella yrkesroll och vad som ingår i den

Styr kundsamtalet rätt

- Att inleda positivt
- Att styra samtalet
- Frågeteknik för ett effektivt samtal
- Att hantera svåra frågor från våra kunder

Det jag säger eller hur jag säger det?

- Den tysta kommunikationen som betyder så mycket
- Kroppsspråkets betydelse
- Små ordval som hjälper eller stjälper samtalet

Skapa en stark servicekultur

- Vi som arbetar i serviceteamet
- Hur får vi alla i teamet med oss?
- Hur skapar vi en serviceinställd kultur i teamet?
- Vi är varandras arbetsmiljö – hur bidrar vi i teamet till att ge varandra en bra arbetsmiljö?

Behåll energi och rätt attityd

- Din syn på arbetet och vad som ingår i rollen
- Din syn på kunderna och deras sätt att vara
- Din syn på dina kollegor
- Att lära sig välja attityd

Att orka vara motiverad och positiv i längden

- Att arbeta med att vara positiv i arbetet
- Att inte påverkas av andras negativa attityd
- Att påverka sin omgivning positivt och sprida arbetsglädje
- Att ha roligt i jobbet och att ha roligt tillsammans med kunderna

Hålltider för kursen

09.00 Registrering med kaffe & smörgås

09.15 Kursen inleds

12.00 Lunch

14.30 Eftermiddagskaffe

16.30 Kursen är avslutad

KUNDBEMÖTANDE

Praktiska verktyg för bättre kundmöten

Lyssna aktivt | Skapa förtroende | Hantera kundsamtal | Lös problem smidigt

KUNDBEMÖTANDE SOM GÖR SKILLNAD

Praktisk information

Innehållet i korthet

- Forma en service som kunder uppskattar
- Så skapar och behåller du förtroendet
- Styr kundsamtalet med rätt frågor
- Fråga och lyssna - förstå kundens behov
- Att välja ord och kroppsspråk med omsorg
- Så hanterar du de svåra kundfrågorna
- Arbeta för att skapa en stark servicekultur
- Behåll energin - även jobbiga dagar

> *Väldigt bra blandning mellan humor och allvar. Dagen flög förbi! Mycket intressant att lyssna på!*
>
> Martin, kundansvarig, AB Stångåstaden

DATUM OCH OMFATTNING

Kursen omfattar 1 dag. Vänligen se hemsidan för datum: Kundbemötande

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 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.