

KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS - STEG 2

Kundservice och bemötande



Fantastiskt!



Bra



OK



Dåligt

PROAKTIV OCH SÄLJANDE KUNDEVÅRD

Utbildningen skruvar upp servicenivån på max och lär dig att förstå kundens behov på djupet. Du lär dig om säljande kundanpassningar, kundvård och merförsäljning.

Här handlar det om att se hela kundresan och att se mer än det som kunden säger sig behöva. Du lär dig hur du kan möta kunden på ett helt nytt serviceplan.

UR INNEHÅLLET

- Säljande kundanpassning och merförsäljning
- Samtalsstyrning - nya frågetekniker
- Att se mer än vad kunden tror sig behöva
- Kundresan i organisationen
- Kundenservice rollen - automationer ökar kraven
- Förstå kundnyttan och kundens behov

**Service &
kundbemötande
på en helt
ny nivå**



TILL VEM VÄNDER SIG KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS - STEG 2?

Utbildningen vänder sig till dig som tidigare gått någon av våra utbildningar *Kundservice i världsklass* eller *Besvärliga kunder*.

Den passar också för dig som inte gått någon utbildning, men som har arbetat en längre tid med service och kundbemötande och som vill utvecklas vidare i din yrkesroll.

UTBILDNINGENS MÅL

Målet med utbildningen är att ge dig nya infallsvinklar på kundservice och bemötande. Du lär dig hur du kan vrida upp servicevolymen rejält, genom att förstå kundens behov på djupet. Målet är även att hjälpa dig att lägga upp en plan för din egen utveckling i servicerollen och få en inblick i hur din roll kan komma att se ut i framtiden. Du lär dig bl a:

- » kundanpassning som säljer
- » nästa nivå av samtalsstyrning
- » att uppfatta och agera på signaler från kunden om olika behov
- » få insikter om kundresan i organisationen
- » framtidens serviceroll - vilka är kraven och förväntningarna?
- » upprätta din egen utvecklingsplan

HÅLLTIDER

09.00 Registrering, kaffe & smörgås

09.15 Utbildningen inleds

12.00 Lunch

14.30 Eftermiddagskaffe

16.30 Utbildningen är avslutad



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

PROGRAM

KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS - STEG 2

1 DAG

SÄLJANDE KUNDANPASSNING

- Kundvård och merförsäljning – två sidor av samma mynt
- Vilka är våra framgångsfaktorer och hur utvecklar vi dem?
- Hur kan vi öka vår merförsäljning?

SAMTALSSTYRNING - NÄSTA NIVÅ

- Nya frågetekniker
- Att hantera kundens invändningar på bästa sätt
- Så hjälper du kunden till beslut utan att vara pushig

ATT SE MER ÄN VAD KUNDEN TROR SIG BEHÖVA

- Förstå och använd signalerna från kunden
- Ha mer insikter om kundens behov än kunden - ligg steget före
- Hur ert erbjudande bidrar till att uppfylla kundens nuvarande och kommande behov

FÖRSTÅ KUNDRESAN I ORGANISATIONEN

- Identifiera var i organisationen kunderna kommer i kontakt med er
- Att förstå och tydliggöra kundens upplevelse

KUNDSERVICEROLLEN IDAG OCH I FRAMTIDEN

- Stå rustad inför framtidens krav på kundservice
- Med mer automationer och robotar ökar kraven på dig i varje möte - är du redo?

SKAPA GENUINT POSITIVA KUNDMÖTEN

- Så vårdar du dina kundrelationer
- Hur du kan få kunden se fram emot att få höra vad ni kan erbjuda

BÄST KUNDBEMÖTANDE I OLIKA SITUATIONER

- Att förstå olika kunders behov och möta dem på olika sätt i varje enskilt samtal
- Bemötande när kunden vill ha hjälp
- Bemötande när kunden vill köpa
- Att bemöta reklamationer
- Att informera

UPPRÄTTA EN PERSONLIG UTVECKLINGSPLAN

- Nuläge och önskeläge
- Insikter om vad framtiden kräver
- Kompletteringar som behövs
- Få hjälp med din plan - lägg grunden för din framtida utveckling

Rollen att ge service i framtiden och den tekniska utvecklingen - är du redo?



KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS - STEG 2

SE OCH MÖT KUNDENS BEHOV PÅ ETT HELT NYTT SERVICEPLAN

Denna utbildning lär dig att förstå kundens behov på djupet. Du lär dig om kundanpassningar som säljer, om aktiv kundvård och om merförsäljning. Du får insikt om hela kundresan och övar upp förmågan att se mer än det som kunden säger sig behöva. På detta sätt kan du möta kunden på ett helt nytt serviceplan.

- Säljande kundanpassning och merförsäljning
- Samtalsstyrning - nya frågetekniker
- Att se mer än vad kunden tror sig behöva
- Kundresan i organisationen
- Kundenservice rollen - automationer ökar kraven
- Förstå kundnyttan och kundens behov

1 dag. För datum, ort och bokning, se hemsidan: [Kundservice i världsklass - steg 2](#)

DELTAGARAVGIFT EXKL MOMS

Deltagaravgiften är 6.480 kronor per person inkl lunch, för- och eftermiddagskaffe samt dokumentation. 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 bokningsvillkor, 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
Tillitsbaserat ledarskap
Utbildning i agil projektledning

KUNDBEMÖTANDE & SERVICE

Att ge service via mejl & chatt
Besvärliga kunder
Kundservice i världsklass
Kundservice i världsklass - steg 2

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
Ekonomi för icke-ekonomer
Excel för administratörer
Lönedagarna
Presentera så att andra lyssnar
Stiftelsekurs
Strategisk styrning och planering