



# ATT BEMÖTA BESVÄRLIGA KUNDER

Lär dig att på bästa sätt bemöta hotfulla, arroganta, aggressiva m fl typer av besvärliga kunder

## UR INNEHÅLLET:

- Olika besvärliga kunder - egenskaper och karaktärsdrag
- Se och förstå orsakerna
- Varför uppfattar jag kunden som besvärlig?
- Kroppens reaktion i pressade situationer
- Bemöt varje typ av besvärlig kund - så gör du!
- Konsten att dra nytta av en besvärlig kund



### MÅNGA BRA TIPS

*"Inspirerande. Man fick många bra tips och tricks att ta med sig tillbaka till kontoret. Mycket bra kunskap och energi hos föreläsaren. Allt levererat med glimten i ögat. Detta smittade av sig på hela gruppen. Det blev många skratt men alltid en allvarlig och seriös underton."*

Kim Wallin Försäkringshandläggare Danica Pension

## FÅ KONTROLL ÖVER JOBBIGA KUNDSITUATIONER

Kursen går på djupet med orsakerna bakom besvärligt kundbeteende och lär dig förstå din egen reaktion på en otrevlig kund.

Du lär dig ett lösningsfokuserat och praktiskt arbetssätt, som kommer att ge dig kontroll över besvärliga kundsituationer och skapa samförstånd.

Välkommen!



23 maj 2019

Stockholm



# ATT BEMÖTA BESVÄRLIGA KUNDER

## VEM BÖR DELTA?

Kursen vänder sig till dig som kommer i kontakt med kunder och som vill lära dig att hantera en kund som är arg, besviken, besvärlig, aggressiv osv.

Du kan t ex arbeta inom kundtjänst, reception eller support.

Du vill lära dig hur du bäst agerar för att bemöta olika typer av besvärliga kunder och även förstå *varför* du uppfattar kunden som besvärlig.

Du vill få verktyg för att hantera din egen stress som uppstår i mötet med en besvärlig kund och öva upp förmågan att vända något negativt till något positivt.

## KURSENS MÅL

Kursens mål är att ge dig redskap för att kunna hantera varje typ av besvärlig kund.

Du ska lära dig att förstå kroppens reaktioner i en pressad situation, varför vi så snabbt går i försvarsställning och hur du ska göra för att istället skapa samförstånd.

Du får kunskap om ett lösningsfokuserat arbetssätt, vilket ger dig kontroll över situationen och ökar möjligheterna till att komma överens med kunden.

Kursen består av fyra avsnitt, som vart och ett avslutas med en enkel praktisk övning, där du får möjlighet att ta upp dina egna erfarenheter av besvärliga kunder.

## EFTER KURSEN KAN DU

Efter denna kursdag har du lärt dig att hantera besvärliga kunder på ett professionellt sätt och är redo att möta jobbiga kundsituationer.

Du har fått verktyg för att känna igen olika typer av besvärliga kunder, se deras svagheter och förstå de bakomliggande orsakerna.

Du har fått kunskap om tekniker som ger dig hela bilden i en jobbig situation och som hjälper dig att skilja på verkliga händelser och upplevda händelser.

Du har också lärt dig hur undviker att den där negativa känslan efter ett besvärligt kundmöte stannar kvar under resten av dagen.



Anmäl dig på  
hjartum.se



## 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 världsklass.

# PROGRAM

## 09.00 REGISTRERING MED KAFFE OCH SMÖRGÅS

### 09.15 OLIKA TYPER AV BESVÄRLIGA KUNDER

- Gemensamma karaktärsdrag som utmärker besvärliga kunder, 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

Övningsuppgift: identifiera olika typer av besvärliga kunder på din arbetsplats

### VARFÖR UPPFATTAR JAG KUNDEN SOM BESVÄRLIG?

- Kunden bryter mot allmänna sociala regler
- Dina egna erfarenheter och förväntningar
- Arbetsplatsens normer för vad som är en "normal" kund
- Din identifiering med företaget – kritik känns personlig
- Om att gå i försvarsställning
- Kroppens reaktioner i en pressad situation

Övningsuppgift: vilken typ av kund uppfattar du som allra besvärligast?

## BEMÖT VARJE TYP AV BESVÄRLIG KUND – SÅ HÄR GÖR DU!

- Att lyssna hela vägen till punkt
- Följdfrågorna som ger dig totalbilden
- Verkliga händelser och fakta
- Kundens upplevelse av händelserna
- Att välja rätt bemötande till rätt kund
- Lär dig hantera invändningar
- Konflikt hantering – när besvärligheter övergår till stridigheter
- Att arbeta lösningsfokuserat och professionellt
- Bygg upp förtroendet igen
- Skapa samförstånd

Övningsuppgift: genomgång och lösning av ett besvärligt kundcase

## KONSTEN ATT DRA NYTTA AV EN BESVÄRLIG KUND

- 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

Övningsuppgift: hur vi kan omvandla våra erfarenheter till utveckling

## 16.00 KURSEN ÄR AVSLUTAD

## SAGT AV TIDIGARE DELTAGARE

*"Bra kursupplägg, bra med föreläsarens inspiration, exempel och tydliga budskap!"*

Pia Karlsson, skadereglerare, Ålands Ömsesidiga Försäkringsbolag

*"Många bra tips och idéer som kan testas sedan i vardagen."*

Per Nehard, kundsupport, Stiftelsen för internet-infrastruktur

*"Suverän föreläsare. Bra diskussioner. Allt var superbra!"*

Carina Michaelsson, assistent, landstinget Dalarna

### HÅLLTIDER

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

Lär dig bemöta varje typ av besvärlig kund på rätt sätt!



# BESVÄRLIGA KUNDER

## HANTERA VARJE TYP AV BESVÄRLIG KUND

Få redskap för att kunna hantera varje typ av besvärlig kund, t ex den hotfulle, den arrogante, den aggressive och offret.

Lär dig att förstå varför vi så snabbt går i försvarsställning när vi blir pressade och lär dig vända negativ stress till positiv utveckling.

Välkommen!

## LÄR DIG MER OM:

- Olika besvärliga kunder - egenskaper och karaktärsdrag
- Se och förstå orsakerna
- Varför uppfattar jag kunden som besvärlig?
- Kroppens reaktion i pressade situationer
- Bemöt varje typ av besvärlig kund - så gör du!
- Konsten att dra nytta av en besvärlig kund

## LEVANDE KURS

*"Levande kurs med aktiva delar. Möjlighet till personliga reflektioner. Bra exempel. Fångade upp exempel i gruppen."*

Susanne Nordlander, supportmedarbetare, EVRY

## DATUM OCH ORT

 23 maj 2019  
Centralt i Stockholm

## DELTAGARAVGIFT – GÅ 4 BETALA FÖR 3!

Deltagaravgiften är 5.980 kronor per person inkl lunch, för- och eftermiddagskaffe samt dokumentation.

Moms tillkommer.

## PLATS OCH LOKAL

Se kursens webbsida om information om lokal.

## HOTELLRUM

Hotell bokar du själv. I kallelsen till kursen får du förslag till hotell i närheten av kurslokalen.

## ANMÄLNINGSVILLKOR

Anmälan 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 anmälningvillkor, vänligen se vår hemsida.

## 3 ENKLA SÄTT ATT ANMÄLA SIG

[hjartum.se](http://hjartum.se) | [bokning@hjartum.se](mailto:bokning@hjartum.se) | 08-660 21 60

## TIPS PÅ FLER KURSER

Här är tips på fler kurser som också skulle kunna passa dig.

Se hela vårt utbud på [hjartum.se](http://hjartum.se).

## LEDARSKAP



### Ny som projektledare

Baskunskaper för att självständigt planera och driva projekt.



### Ny som arbetsledare

Led och motivera andra på ett förtroendeingivande sätt.

## KUNDSERVICE



### Kundservice i världsklass

Lär dig ett utmärkande gott kundbemötande.



### Ge service via mejl & chatt

Professionell kundservice i skrift.

## JURIDIK & METODIK



### Aktuell arbetsrätt

Lär dig korrekt hantering av anställningsvillkoren.



### Grundkurs i Excel

Grunder och praktiska funktioner som underlättar och snabbar upp.

## EKONOMI



### Ekonomi för icke ekonomer

Förstå de viktiga grunderna inom företagsekonomi.



### Grundkurs i bokföring

Lär dig sköta den löpande bokföringen i ett mindre företag.

## FÖRETAGSINTERNA

### KURS PÅ PLATS HOS ER

Alla våra öppna kurser och utbildningar kan erbjudas som företagsinterna. Olika kurser kan också kombineras för att passa era behov.

Kontakta oss för offert eller diskussion om intern utbildning på [info@hjartum.se](mailto:info@hjartum.se).