



KUNDENS KULÖRER

**Röd, gul, blå
eller grön kund?
Lär dig bemöta
dem alla på
rätt sätt!**

UR INNEHÅLLET:

- Grunderna i imponerande bemötande
- DISC-analys - vad innebär det?
- Hur kan analysen användas i kundbemötandet?
- Lär dig identifiera kundernas personlighetstyper
- Individanpassa ditt bemötande
- Varför kundkommunikationen ibland blir fel
- Utmanande personlighetstyper och verktyg för att hantera dem

RÄTT BEMÖTANDE TILL RÄTT KUND

Kursen bygger på DISC-analysens sätt att se personligheter som röda, gröna, gula eller blå men tar ett mer nyanserat grepp på metoden.

En kund kan vara mycket komplex och att enbart förlita sig på DISC-analysens färger säger inte hela sanningen, men rätt använd är analysen mycket användbar för att förbättra kunddialogen högst påtagligt.

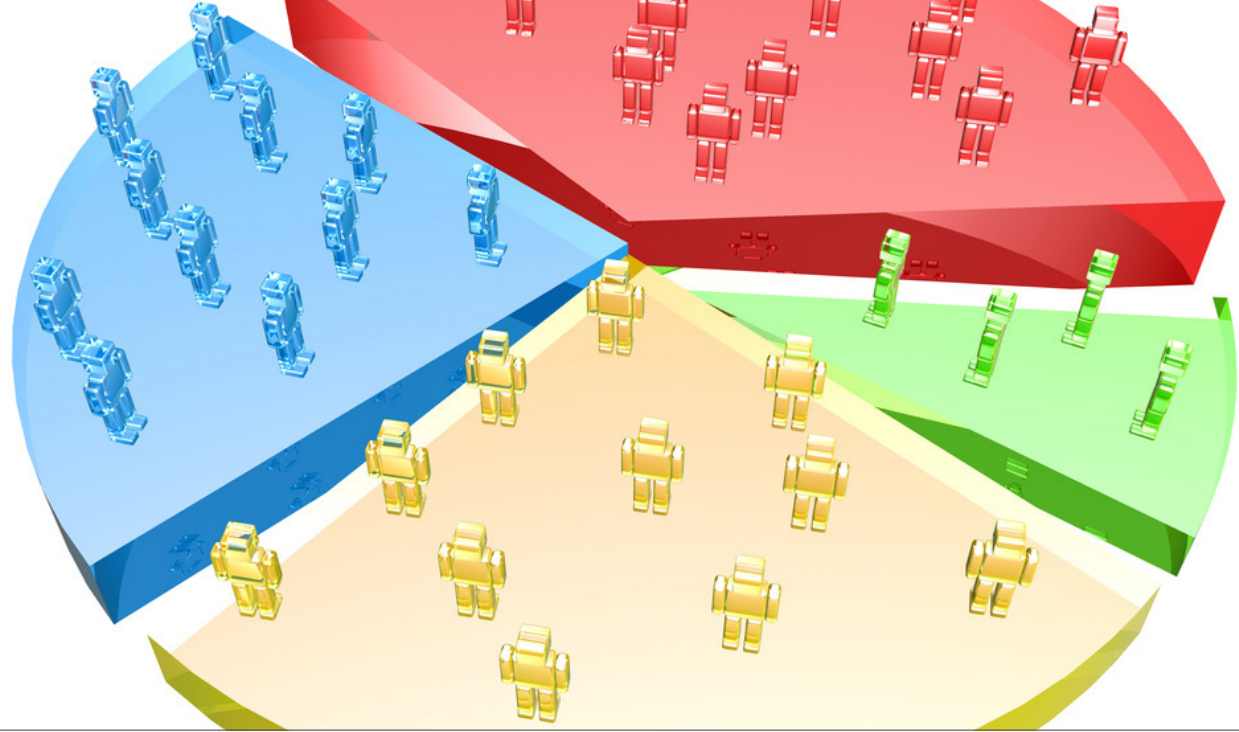
Kursen lär dig att använda DISC-analysen på ett sunt sätt och att välja rätt bemötande till rätt kund!

Välkommen!



9 maj 2019

Stockholm Konferenscenter Dalarnas Hus



KUNDENS KULÖRER

VEM BÖR DELTA?

Kursen vänder sig till dig som kommer i kontakt med kunder.

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

Du vill utvecklas som servicegivare och lära dig använda den populära DISC-analysen på ett sätt som förbättrar och stärker kundkommunikationen.

Du vill även få ökad insikt i din egen personliga kommunikationsstil och hur du själv kan påverka hur andra uppfattar dig.

Välkommen!

KURSENS MÅL

Kursens mål är att lära dig använda DISC-analysen på rätt sätt i kundkommunikationen och med dess hjälp förstå och hantera olika kunders beteende.

Målet är bl a att du ska lära dig:

- Vad DISC-analysen innebär
- Hur du kan lära dig att snabbt se vilket beteende en viss kund har
- Att bli medveten om din egen beteendestil och hur den påverkar kunden
- Hur olika personligheter fungerar
- Hur du behandlar varje kund unikt
- Att bemöta kundbeteenden som är speciellt utmanande
- Att välja rätt argumentation till rätt kund

EFTER KURSEN KAN DU

Efter kursen har du lärt dig hur DISC-analysen fungerar och hur den kan användas för att ge ett kundanpassat bemötande.

Du har fått verktyg för att förbättra din kommunikation med dina kunder och fått insikter i hur du kan möta olika beteenden.

Du har lärt dig hur du kan förstå vilket beteende din kund har och därmed kan du enklare anpassa din kommunikation så den passar den enskilda kunden.

Kort sagt: du har lärt dig att välja rätt bemötande till rätt kund!



KURSLEDARE

Björn Folke

Björn är diplomerad DISC-analytiker och -testledare. Han har djupa kunskaper inom kundservice och försäljningsledning, med spetskompetens inom innesäljarorganisationer inom B2C.

Björn är också en erfaren ledare som har över 20 års ledarerfarenhet. Han är en van förbättringsledare och har en god förmåga och en passion för att utveckla och förbättra verksamheter.

Utmärkande för Björn är att han får saker och ting att verkligen hända. Han inte bara tänker utanför boxen utan agerar också utanför boxen.

PROGRAM

09.00 REGISTRERING MED KAFFE OCH SMÖRGÅS

09.15 GRUNDERNA I IMPONERANDE BEMÖTANDE

- Vad betyder bemötandet du ger kunden?
- Hårda faktorer kontra mjuka värden
- Du är skillnaden
- Allt bra kan alltid bli bättre
- Vad som utmärker en vinnare och en förlorare
- Mitt eget mindset till mitt företag och våra produkter/tjänster

DISC-ANALYSEN

- Vad betyder "DISC"?
- Var kommer analysen ifrån?
- Analysens utformning och syfte
- Fyra olika grundpersonligheter med tillhörande färg
- Vad de olika personligheterna tycker om, inte tycker om och hur de vill bli bemötta
- Blandning av färger
- Ingen färg är mer rätt eller fel än någon annan!
- Så använder du analysen

IDENTIFIERA KUNDERNAS PERSONLIGHETSTYPER

- Att observera en kunds reaktion i en given situation
- Grundbeteendet
- Det anpassade beteendet
- Så identifierar du de olika personlighetstyperna i det personliga mötet och i telefon
- Fraser och beteenden som är vanliga för de olika typerna
- Vilken färg är jag och hur påverkar det mitt bemötande?

ATT ANPASSA BEMÖTANDET

- Hur olika personlighetstyper fungerar
- Att våga göra annorlunda
- Att spegla kunden
- Att behandla varje kund unikt
- Att förstå din kunds naturliga beteende
- Individanpassa ditt budskap
- Hur får jag kunden att få förtroende för mig?
- Skapa harmoniska kundmöten
- Varför kundkommunikationen ibland blir fel
- Förbättra samarbetet i teamet utifrån DISC-analysen

UTMANANDE PERSONLIGHETSTYPER OCH VERKTYG FÖR ATT HANTERA DEM

- Så hanterar du en utmanande kund som t ex är:
 - krävande, dominant, kompromisslös (röd)
 - orealistisk, pratglad, lyssnar inte (gul)
 - byråkratisk, formell, konservativ (blå)
 - försiktig, omständig, långsam (grön)
- Min beteendestil kontra kundens
- Att välja argumentation som passar kunden bäst
- Att kommunicera med rätt tonläge, tempo och rytm

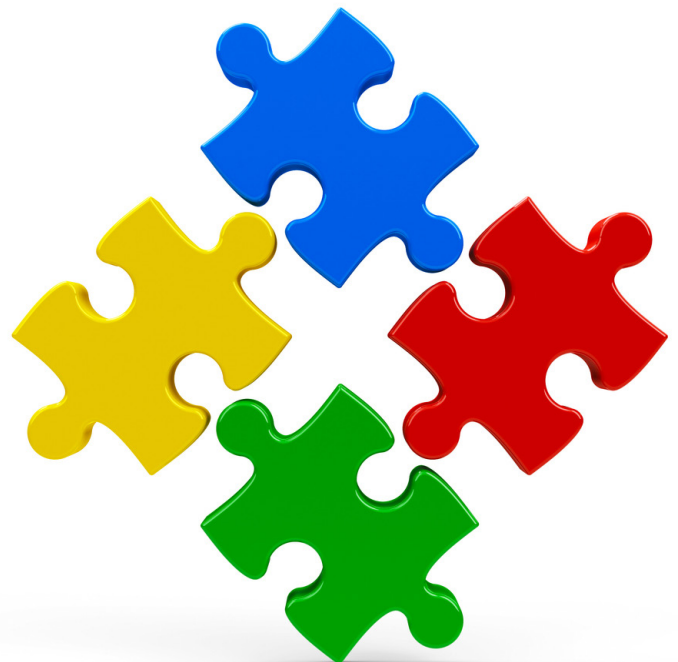
16.30 KURSEN ÄR AVSLUTAD

Lär dig använda DISC-modellen som en mycket användbar pusselbit i kundbemötandet!

HÅLLTIDER

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

Anmäl dig på
hjartum.se



KUNDENS KULÖRER

VÄLJ RÄTT BEMÖTANDE TILL RÄTT KUND!

Med utgångspunkt i den populära DISC-analysen går kursen igenom hur du väljer rätt bemötande till rätt kund.

Genom att förstå kundernas olika beteendestilar kan du lättare anpassa ditt bemötande och spegla kunden, vilket kommer att leda till förbättrad kundkommunikation och ökad kundnöjdhet.

Välkommen!

LÄR DIG MER OM:

- Grunderna i imponerande bemötande
- DISC-analys - vad innebär det?
- Hur kan analysen användas i kundbemötandet?
- Lär dig identifiera kundernas personlighetstyper
- Individanpassa ditt bemötande
- Varför kundkommunikationen ibland blir fel
- Utmanande personlighetstyper - hur hantera dem?

DATUM OCH ORT

 9 maj 2019

Stockholm Konferenscenter Dalarnas Hus, Vasagatan 46, Stockholm

DELTAGARAVGIFT – GÅ 4 BETALA FÖR 3!

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

Moms tillkommer.

HOTELLRUM

Hotell bokar du själv. Du får 20% rabatt* på Hotel Terminus om du uppger att du ska gå kurs för Hjärtum Utbildning. Hotellet ligger mycket centralt på Vasagatan 20, mitt emot Stockholm Central och nära Dalarnas Hus. Kontakta dem på 08-440 16 70 eller info@terminus.se. * Rabatten ges på gällande dagspris.

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 | 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.

LEDARSKAP



Ny som projektledare

Baskunskaper för att självständigt planera och driva projekt.



Arbetsledarutbildning

Led och motivera andra på ett förtroendeingivande sätt.

KUNDSERVICE



Besvärliga kunder

Hantera jobbiga kundsituationer och bemöt besvärliga kunder.



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.