

SERVICE

KUNDSERVICE I PRAKTIKEN

Hands-on-aktiviteter
som du kan
genomföra redan
imorgon!

UR INNEHÅLLET:

- Attityden till service
- Vad betyder bemötandet du ger kunden?
- Att inleda en ny och framgångsrik kundrelation - och behålla den över tid
- Våga göra annorlunda
- Skapa förståelse för kundens behov
- Bästa sätten att ge kunden besked
- Så skapas energirika arbetsdagar och arbetsgrupper
- Så särskiljer vi oss från konkurrenterna

NYCKELFAKTORER FÖR PRAKTISK KUNDSERVICE

Denna kurs är en riktig sk "hands-on-kurs", dvs fokus ligger på direkt tillämpning av praktisk kundservice i ditt dagliga arbete, och syftar till att skapa en varaktig förändring av kundbemötandet.

Kursen innehåller många övningar och praktiska verktyg som utvecklar dig i ditt kundbemötande, finslipar det ytterligare och ger dig och företaget du arbetar för en unik konkurrensfördel över tid.

Välkommen!



17 april 2018

Stockholm Konferenscenter Dalarnas Hus



KUNDSERVICE I PRAKTIKEN

VEM BÖR DELTA?

Kursen vänder sig till dig som träffar kunder, interna eller externa, i ditt dagliga arbete.

Du vill utvecklas i ditt kundbemötande, förfinas ytterligare och öva praktiskt, så att dina nya kunskaper verkligen slår igenom i ditt sätt att ge service.

Kursen passar bra för dig som inte gått någon servicekurs tidigare, men som har arbetat en tid med service och nu vill utveckla dig ytterligare.

Kursen passar också bra som fortsättning för dig som gått vår kurs *Kundservice i världsklass*.

KURSENS MÅL

Målet är bl a att du ska lära dig:

- Hur du anpassar ditt bemötande efter vilken kund du möter i det personliga mötet eller via telefon
- Att skapa varaktiga förändringar över tid som gör skillnad
- Hur du gör för att överträffa kundens förväntningar
- Nyckelfaktorer för kundupplevelsen
- Hur du tillämpar det du lärt dig i ditt dagliga arbete
- Hands-on-aktiviteter som du kan börja genomföra redan imorgon

EFTER KURSEN KAN DU

Efter kursen har du provat på och lärt dig flera praktiska aktiviteter, som du kommer att kunna använda direkt i ditt dagliga arbete med kunder.

Du har lärt dig vad som skapar verkligt framgångsrika kundrelationer och hur du behandlar varje kund unikt.

Du har fått verktyg för hur förtroende för dig och det du säljer skapas och hur du gör för att vara både vara professionell och personlig i ditt bemötande.



KURSLEDARE

Björn Folke

Björn 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 ATTITYDEN TILL SERVICE

- 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

ATT INLEDA EN NY OCH FRAMGÅNGSRIK KUNDRELATION

- Att våga göra annorlunda
- Att behandla varje kund unikt
- Identifiera Microbeteenden
- Hur får jag kunden att få förtroende för mig?
- Att vara professionell och personlig
- Skapa harmoniska kundmöten

SKAPA FÖRSTÅELSE FÖR KUNDENS BEHOV

- Aktivt lyssnande
- Prata är silver, titta är guld
- Frågetekniker för ett effektivt samtal
- Undvik missuppfattningar
- Styr samtalen genom att lyssna
- Förutfattade meningar

BÄSTA SÄTTEN ATT GE KUNDEN BESKED

- Hur informerar jag kunden på bästa sätt?
- Skillnad på att lyssna och förstå
- Metoder för att inte tappa kundens intresse
- Klassiska misstag i varför budskapet inte går fram

SÅ SKAPAS ENERGIRIKA ARBETSDAGAR OCH ARBETSGRUPPER

- Bli en energigivare
- Att förstå mig själv och min egen betydelse för min och mina kollegors arbetsmiljö
- Att ta ansvar för sin egen trivsel och utveckling
- Feedback och feedbacktrappan
- Våra värdelösa diskussioner och hur jag undviker dem
- Man kan inte vara på topp jämt. Eller....?
- Att stänga gnällhörnan
- Så särskiljer vi oss från konkurrenterna

16.30 KURSEN ÄR AVSLUTAD

QUICK HITS

Varje avsnitt avslutas med övningar och sk "Quick hits", dvs praktiska verktyg som du kan börja använda direkt.

HÅLLTIDER

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

Lär dig att överträffa kundens förväntningar och vinn konkurrensfördelar!



KUNDSERVICE I PRAKTIKEN

DIREKT APPLICERBARA VERKTYG

Denna kurs är mycket praktiskt inriktad och ger dig flera hands-on-aktiviteter, som du kan börja använda direkt i ditt dagliga arbete med kunder.

Du lär dig vad som skapar verkligt framgångsrika kundrelationer, hur du behandlar varje kund unikt och hur du skapar förtroende för dig och det du säljer.

Välkommen!

LÄR DIG MER OM:

- Vad betyder bemötandet du ger kunden?
- Att inleda en ny och framgångsrik kundrelation
- Våga göra annorlunda
- Skapa förståelse för kundens behov
- Bästa sätten att ge kunden besked
- Så särskiljer vi oss från konkurrenterna

DATUM OCH ORT



17 april 2018

Stockholm Konferenscenter Dalarnas Hus, Vasagatan 46, centrala Stockholm

DELTAGARAVGIFT – GÅ 4 BETALA FÖR 3!

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

Moms tillkommer.

HOTELLRUM

Hotell bokar du själv. Du får rabatt på gällande dagspris på Hotell Terminus, Vasagatan 20, mitt emot Stockholm Central. När du anmäler dig till kursen får du uppgifter som du ska uppges vid rumsbokning.

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



Chefens samtal

Medarbetarsamtal och svåra samtal - lär dig hålla båda!



Ny som projektledare

Baskunskaper för att självständigt planera och driva projekt.

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.



Bokslutsarbete & deklaration

Upprätta bokslut, ÅR och deklaration för ett aktiebolag.

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.