

GO THE EXTRA MILE

KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS

Rätt service och bemötande ger ökad lönsamhet - det lilla extra som gör stor skillnad!

UR INNEHÅLLET:

- Vad är, och består, service av egentligen?
- Att agera professionellt
- Det goda kundsamtalet
- Kommunikation - det jag säger eller hur jag säger
- Vårt team som arbetar tillsammans
- Din attityd och inställning
- Att orka vara motiverad och positiv i längden

“ 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. Riktigt imponerad av vilken utstrålning han har.”

Matilda Börjesson, kundtjänstmedarbetare,
Uponor Infra AB

LIGG STEGET FÖRE KONKURRENTERNA!

Under den här kursen får du som arbetar med kundbemötande och kundservice utveckla din professionella yrkesroll och lära dig att ge det lilla extra som gör den stora skillnaden för kunden.

Du får kunskap om effektiv kundkommunikation och hur du själv kan styra samtalet med kunden i önskad riktning. Du lär dig vilka olika servicenivåer som finns och hur du gör rent praktiskt för att nå till den högsta nivån.

Välkommen!



8 okt | 26 nov 2020

Hotell Scandic Klara, Stockholm



KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS

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 utveckla din professionella yrkesroll som servicegivare och du vill lära dig att ge det lilla extra som gör den stora skillnaden för kunden.

Du vill lära dig att ge ett utmärkande gott kundbemötande och leverera hög kvalitet i mötet med kunden - samtidigt som du har roligt på jobbet!

Du vill också få verktyg för att hantera motgångar och bemöta svåra frågor från kunderna.

KURSENS MÅL

Kursens mål är att lära dig vad det innebär att ge professionell och utmärkt kundservice.

Målet är även att du ska öka din förståelse för vad kunden uppskattar och förväntar sig samt lära dig att anpassa din kommunikation efter situationen.

Målet är bl a att du ska lära dig:

- frågetekniker för effektiva samtal
- agera professionellt i rollen som servicegivare
- styra kundsamtalen med rätt frågor
- använda rätt ordval och kroppsspråk
- hantera svåra frågor från kunder
- ett förhållningssätt till andras negativa attityder

EFTER KURSEN KAN DU

Efter denna kursdag har du lärt dig hur du ger excellent service, samtidigt som du behåller arbetsglädje och motivation.

Du har lärt dig vilka olika servicenivåer som finns och hur du gör rent praktiskt för att nå till den högsta nivån.

Du har fått kunskap om effektiv kundkommunikation och hur du själv kan styra samtalet med kunden i önskad riktning.

Du har fått redskap att ta till när orken tryter och lärt dig hur du ska göra för att behålla motivationen - även en jobbig dag!



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 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

ATT AGERA PROFESSIONELLT

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

DET GODA KUNDSAMTALET

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

KOMMUNIKATIONEN – DET JAG SÄGER ELLER HUR JAG SÄGER?

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

VÅRT TEAM SOM ARBETAR TILLSAMMANS

- 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?

DIN ATTITYD OCH INSTÄLLNING

- 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 LÅNGDEN

- 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

16.30 KURSEN ÄR AVSLUTAD

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

Få ett
försprång med
utmärkande
god kundservice!



KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS

UTVECKLA KUNDSERVICEN - ÖKA LÖNSAMHETEN!

Utveckla din professionella yrkesroll som servicegivare och lär dig att ge det lilla extra som kommer att göra stor skillnad för kunden!

Denna kurs lär dig vad utmärkt kundservice egentligen innebär och hur du gör rent praktiskt för att nå till den högsta nivån.

Välkommen!


LÄR DIG MER OM:

- Vad är, och består, service av egentligen?
- Att agera professionellt
- Det goda kundsamtalet
- Kommunikation - det jag säger eller hur jag säger?
- Vårt team som arbetar tillsammans
- Att orka vara motiverad och positiv i längden

"Suverän föreläsare, så duktig att prata. Rent o fräscht på konferensanläggningen, trevlig personal, god mat, fika. Allt var så bra." Annica Söderhäll, receptionist, Hoforshus AB

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

DATUM OCH ORT

 8 okt | 26 nov 2020
Hotell Scandic Klara, Slöjdgatan 7, 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 rabatt på gällande dagspris på Hotell Scandic Klara. 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

VÅRT KURSUTBUD - LÄS MER PÅ HJARTUM.SE

LEDARSKAPSUTBILDNING

Arbetsledarutbildning
Att leda utan att vara chef - grund & forts
Arbetsrätt - grundkurs
Certifierad ledare
Chefens samtal
Ny som chef - grund & forts
Ny som projektledare
Ny i ledningsgruppen

KUNDBEMÖTANDE & SERVICE

Att ge service via mejl & chatt
Att leda ett serviceteam
Besvärliga kunder
Customer Journey Mapping - Kundresan
Kundservice i världsklass
Telefonbemötande

EKONOMI & LÖN

Bokslutsarbete och deklaration
Ekonomi för icke-ekonomer
Grundkurs i bokföring
Lönedagarna
Stiftelsekurs

BYGG & FASTIGHET

Entreprenadjuridik
Avhysningsärenden
Grundkurs i hyresjuridik

ADMINISTRATION & KONTOR

Administrationsdagarna
Excelkurs - grunder
Excel för ekonomer

FÖRETAGSANPASSAD UTBILDNING

Ett bra alternativ när ni är flera som har behov av uppdaterade kunskaper och ny kompetens.
Kontakta oss för offert eller diskussion på info@hjartum.se.