

# KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS



## LIGG STEGET FÖRE KONKURRENTERNA!

Utveckla din professionella yrkesroll och lär 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.

### UR INNEHÅLLET:

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

Lär dig ge det  
lilla extra som gör  
stor skillnad  
för kunden



## 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. Du lär dig bl a:

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

## VEM BÖR DELTA?

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

Du kan till exempel arbeta inom:

- kundtjänst
- reception
- support
- ordermottagning
- butik
- försäljning
- mm

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!



## 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.*

Matilda Börjesson, kundtjänstmedarbetare,  
Uponor Infra AB



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

## KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS

### 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 LÄNGDEN

- 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

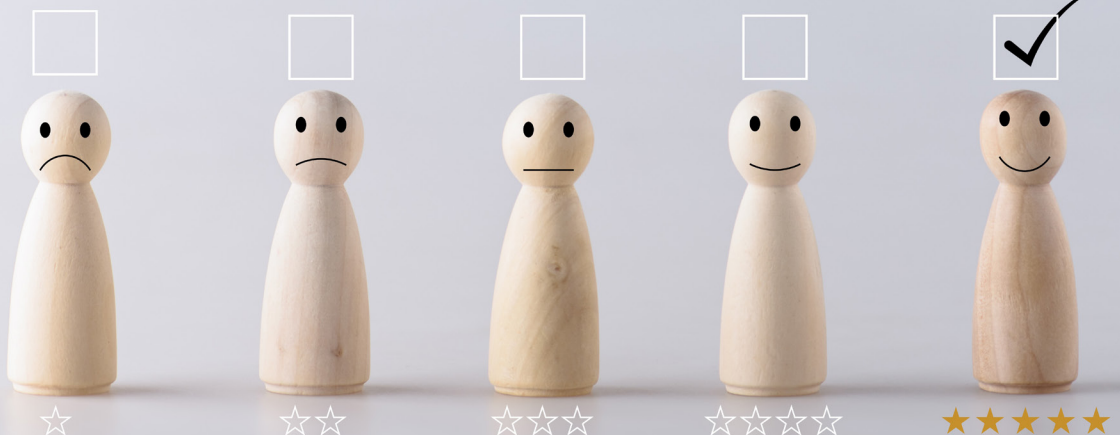
### 16.30 KURSEN ÄR AVSLUTAD



#### 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



# 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!

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



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

*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

För datum, orter och bokning, vänligen se hemsidan: [Kundservice i världsklass](#)

## DELTAGARAVGIFT EXKL MOMS

Deltagaravgiften är 6.980 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](http://hjartum.se) | [info@hjartum.se](mailto: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  
Ny som projektledare - steg 2  
Tillitsbaserat ledarskap

### KUNDBEMÖTANDE & SERVICE

Att ge service via mejl & chatt  
Besvärliga kunder  
Kundservice i världsklass  
Marknadsföring och försäljning

### 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](mailto:info@hjartum.se).

### EKONOMI & ADMINISTRATION

Administratörsdagarna  
Bokslutsarbete och deklaration  
Deklaration i aktieföretag  
Ekonomi för icke-ekonomer  
Grundkurs i Excel  
Lönedagarna  
Stiftelsekurs  
Strategisk planering och styrning