



TELEFONBEMÖTANDE

Lär dig att ge professionell kundservice per telefon!

UR INNEHÅLLET:

- Telefonen som arbetsredskap
- Konsten att väcka intresse per telefon
- Smarta ordval och effektiva sätt att uttrycka sig
- Telefonbemötande i mästarklass
- Motivera kunden att fortsätta vara kund
- Hantera klagomål på rätt sätt
- Metoder för hantering av besvärliga kunder
- Röstteknik - vårda din röst



HELT FANTASTISK DAG

"En helt fantastisk dag med en otroligt inspirerande och engagerad Christer Isehag. Fick många bra tips som jag kommer att ha användning av i mitt dagliga arbete och privatliv."

Åse Ekberg, fastighetsadministratör, Eslövs Bostads AB

GE ETT TELEFONBEMÖTANDE I MÄSTARKLASS

Lär dig att ge ett utmärkt och professionellt telefonbemötande, från inledningen till avslutningen av samtalet! Få verktyg för att snabbt lyssna in vad kunden vill och identifiera kundens behov. Lär dig visa att du lyssnar på vad kunden har att säga, samtidigt som du undviker alltför långa samtal. Få kunskap om vilka fraser som för kommunikationen framåt och vilka uttryck du ska undvika.

Välkommen!



22 okt 2020
Stockholm



TELEFONBEMÖTANDE

VEM BÖR DELTA?

Kursen vänder sig till dig som kommer i kontakt med kunder och som vill lära dig att ge professionell service per telefon.

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

Du vill lära dig att snabbt lyssna in vad kunden vill och identifiera kundens behov.

Du vill visa att du lyssnar på vad kunden har att säga, samtidigt som du undviker alltför långa samtal.

Du vill kunna bemöta även de missnöjda kunderna och lära dig att hantera klagomål på rätt sätt.

KURSENS MÅL

Kursens mål är att lära dig ett telefonbemötande i mästarclass, där du med hjälp av rätt svars- och frågetekniker styr samtalet i rätt riktning.

Målet är att du ska lära dig bl a:

- Olika kommunikationsstilar
- Smarta ordval och effektiva sätt att uttrycka sig
- Att styra samtalet med rätt typ av frågor
- Att identifiera kundens behov
- Rätt metod att hantera besvärliga kunder per telefon
- Hur du vårdar och tar hand om din röst

EFTER KURSEN KAN DU

Efter denna kursdag har du lärt dig hur du ger ett utmärkt telefonbemötande, från starten till avslutningen av samtalet.

Du har lärt dig vilka fraser som tillför samtalet vitalitet och för kommunikationen framåt. Du har även lärt dig vilka fraser som tar död på samtalet och som ska undvikas.

Du förstår skillnaden mellan öppna och stängda frågor och hur du arbetar med behovsinventering, lösningsförslag och acceptans.

Du har fått kunskap om rätt metoder att hantera klagomål och besvärliga kunder och du vet hur du ska vårda din röst.



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 TELEFONEN SOM ARBETSREDSKAP

- Att använda telefonen som verktyg
- Utan kroppsspråk och mimik blir ord, tonfall och betoning allt
- Kommunikationsstilar och attityd
- Konsten att väcka intresse per telefon
- Smarta ordval och effektiva sätt att uttrycka sig
- Att styra samtalet med rätt typ av frågor
- Att inleda positivt
- Hur du undviker missförstånd

TELEFONBEMÖTANDE I MÄSTARKLASS

- Vad innebär det egentligen att ge service per telefon?
- Din röst är ansiktet utåt
- Kundens förväntningar
- Att motivera kunden att fortsätta vara kund
- Enkla svarstekniker som gör att kunden förstår att du verkligen lyssnar
- Att identifiera kundens behov
- Att uttrycka sig tydligt
- Att ge service i mästarklass

12.00 LUNCH

HÅLLTIDER

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

13.00 ATT HANTERA KLAGOMÅL

- Förväntningarna hos en missnöjd kund
- Därför är de missnöjda kunderna ofta de mest värdefulla
- Att hantera och klassificera klagomål
- De rätta metoderna för att hantera besvärliga kunder
- Hur motiverar du dig själv vid motgång?

14.30 EFTERMIDDAGSKAFFE

14.50 VÅRDA DIN RÖST

- Påfrestningar på rösten vid upprepade samtal, hög ljudmiljö och hårt arbetstempo
- Undvik rösttrötthet - lär dig hantera din röst funktionellt
- Din hållning och andning påverkar
- Vatten förebygger hosta och harklingar
- Stress inverkar negativt på rösten
- Rätt röstteknik underlättar ditt tal och gör det behagligare för kunden att lyssna

16.00 KURSEN ÄR AVSLUTAD

KURSEN SOM LÄR DIG:

- ✓ svars- och frågetekniker att börja använda direkt
- ✓ att snabbt identifiera behovet hos den som ringer
- ✓ vikten av att vara tydlig och använda rätt ordval
- ✓ hantering av klagomål och besvärliga samtal
- ✓ hur du tar hand om det viktiga verktyget *rösten*
- ✓ hur du ger ett telefonbemötande i mästarklass

"Helt fantastisk föreläsare! Supertrevlig personal! Utbildningen var så otroligt givande."

Linda, Customer Experience Specialist, Puls & Träning

"Christer är en superbra inspiratör. Vi fick många bra tips och redskap som man kan använda. Super super bra!!"

Ninva, Nordic Marketing Coordinator and Finance Assistant, Amesto Translations

"Lättsam och lärorik. Föreläsaren duktig på att förmedla information på ett lättsamt och intressant sätt."

Eva Bellandi, kundtjänst, Kidsbrandstore.se



TELEFONBEMÖTANDE

STYR SAMTALET I ÖNSKAD RIKTNING

Lär dig hur du ger ett professionellt telefonbemötande - från den viktiga inledningen av telefonsamtalet, genom att snabbt identifiera kundens behov och fram till en passande lösning.

Kursen visar dig bl a hur du använder olika kommunikationsstilar och hur du genom smarta ordval kan styra samtalet i önskad riktning.

Välkommen!

LÄR DIG MER OM:

- Telefonen som arbetsredskap
- Smarta ordval och effektiva sätt att uttrycka sig
- Telefonbemötande i mästartklass
- Hantera klagomål på rätt sätt
- Metoder för hantering av besvärliga kunder
- Röstteknik - vårda din röst

PRAKTISKA TIPS

"Vi fick praktiska tips och riktiga exempel hur tillämpa dessa!"


Elizabeth Karlsson, receptionist/administratör, Rehab Nordväst

UNDERHÅLLANDE FÖRELÄSARE

"Väldigt underhållande föreläsare. Bjöd på sig själv."

Daniel Lindström, säljare, Centrala Partihallen AB

DATUM OCH ORT

 **22 oktober 2020**
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 för information om lokal.

HOTELLRUM

Hotellrum bokar du själv. I samband med kallelsen kommer du att få förslag på hotell i närheten av kurslokalen.

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 anmälningsvillkor, 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

BYGG & FASTIGHET

Entreprenadjuridik
Avhysningsärenden
Grundkurs i hyresjuridik

KUNDBEMÖTANDE & SERVICE

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

ADMINISTRATION & KONTOR

Administrationsdagarna
Excelkurs - grunder
Excel för ekonomer

EKONOMI & LÖN

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

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.