

2 DAGAR

Inbjudan till kurs

Kund- och kravpsykologi

– bättre betalare och nöjdare kunder!

Vill du bli bättre på samtalsuppläggning, argumentering, fråge- och invändningsteknik – då ska du delta i denna utbildning. I humoristiska scener visar professionella skådespelare bra och dåliga exempel ur verkligheten. Dessa ”autentiska” inslag har varit mycket pedagogiska och lärorika tycker tidigare kursdeltagare.

Besvärliga kunder...

- vill inte betala i rätt tid
- hittar på reklamationer
- klagar ofta

...blir nöjda och bra betalare!

- rätt frågemetodik
- aktivt lyssnande
- vinnande argumentering

Nästa kursstart är den 19 november 2012 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida www.ucbs.se eller ringa 08-600 62 00.

Boka direkt:

ucbs.se/1519

För personlig rådgivning ring:
08-600 62 00 eller mejla
kurs@ucbs.se.



”Sveriges mest eftertraktade kreditutbildningar”

Fortsättning på nästa sida

INNEHÅLL

- Resultatfaktorer
- Kommunikation
- Frågemetodik
- Aktivt lyssnande
- Argumentering
- Samtalsuppläggning
- Invändningshantering
- Taktiska och praktiska råd
- Så hanterar du "besvärliga" kunder
- Autentiska situationer av professionella skådespelare
- Erfarenhetsutbyte och övning

Datum

19-20 november 2012

Ort

Stockholm

Kursavgift

11 750

Stockholm, Globen City, Arenavägen 61. Hotellrum på Quality Hotel Globe kan bokas till reducerat pris. Telefon 08-686 63 00. www.globehotel.se

Tider, 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 andra dagen.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

INFORMATION

Mål

Deltagarna ska efter genomgången utbildning ha ökat sin kompetens och färdighet i hur man påverkar kundernas betalningsvilja, ha utvecklat sin förmåga inom kommunikation, kund- och kravpsykologi samt kunna hantera "besvärliga" kunder.

Deltagare

Kredithandläggare, reskontrapersonal, kravhandläggare, säljare samt personal i kundservicefunktion

Utbildningsledare och rollspelare

Nils Hallén
Pontus Granath
Två professionella skådespelare

Bokning

Ring 08-600 62 00 för bokning. Du kan också boka dig på vår hemsida www.ucbs.se, e-posta, faxa eller posta din bokning.

E-postadress: kurs@ucbs.se.
Fax 08-600 29 50.

Har du frågor om kurserna ring 08-600 62 00 och tala med Vidar Stenberg eller Eva Magnusson.

