

1 DAG

PROFESSIONELLT TELEFONBEMÖTANDE

– så låter ett leende

- kundbemötandet – ditt viktigaste konkurrensmedel
- utveckla din kommunikativa förmåga
- lär dig lyssna, bemöta och förklara

Det första intrycket är det viktigaste. Och det får du ofta per telefon. En bra och förtroendeingivande första kontakt skapar en positiv bild av företaget. Du som har kontakter per telefon representerar företaget och har ett ansvar för att skapa goda relationer. Du måste vara medveten om ditt eget förhållningssätt och kundernas förväntningar.

Kursen vänder sig till dig som har kundkontakter per telefon. Den syftar till att ge kunskaper, råd och tips om hur man bemöter människor på ett professionellt sätt i telefonen.

Nästa kursstart är den 12 juni 2012 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida www.foretagsuniversitetet.se eller ringa 08-600 62 00.

**Boka
direkt:**

foretagsuniversitetet.se/1545

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

Innehåll

09.45	Samling och kaffe	14.00	Klagomålshantering
10.00	Kundbemötande i telefon		<ul style="list-style-type: none"> missnöjda kunder att se klagomålet som en gåva när du/din organisation gjort fel
	<ul style="list-style-type: none"> service – vad är det? det goda bemötandet kundens förväntningar vem är till för vem? kundbemötande, framtidens viktigaste konkurrensvapen 		Det effektiva telefonsamtalet
12.30	Lunch	17.00	Kursavslutning
13.30	Kommunikation – mer än bara ord		<ul style="list-style-type: none"> ta kontroll på samtalet undvik missförstånd att inleda och avsluta rätt
	<ul style="list-style-type: none"> den kommunikativa förmågan – vårt bästa arbetsredskap verbal och icke-verbal kommunikation effektivt lyssnande att höra vad som sägs din personliga kommunikationsprofil 		

Professionellt telefonbemötande, 1 dag

Datum	Ort	Kursavgift
12 juni 2012	Stockholm	5 900
17 september 2012	Stockholm	5 900
22 oktober 2012	Stockholm	5 900
12 november 2012	Malmö	5 900
3 december 2012	Stockholm	5 900

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

Malmö, Radisson Blu Hotel, Östergatan 10. Hotellrum på Radisson Blu Hotel kan bokas till reducerat pris. Telefon 040-698 40 00. Uppge vårt kundnummer 64626.

Tid, 10.00-17.00.

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

Deltagare

Kursen vänder sig till alla medarbetare som har kundkontakt via telefon.

Mål

Målet är att ge kunskaper som behövs för att

- bemöta kunder på ett positivt och förtroendeingivande sätt
- ha kontroll över och styra telefonsamtalen
- hantera besvärliga kunder på ett korrekt och vänligt sätt.

Metod

Teori varvas med praktiska övningar, diskussioner och erfarenhetsutbyte.

Kursledare

Eva Gyllensvaan

Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till bokning@foretagsuniversitetet.se.

För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till kurs@foretagsuniversitetet.se.

