

Customer Success för kundsupport

1 dag

För dig som vill skapa förtroende och bygga bra relationer



- Första intrycket – din chans att skapa förtroende
- Aktivt lyssna och bekräfta kundens behov
- Effektivisera, styr och anpassa samtalet efter kunden – stegen till framgångsrik service

Det första intrycket är viktigast

En trevlig och förtroendeingivande första kontakt skapar en positiv bild av företaget. Du som har kundkontakter via telefon är företagets "ansikte utåt". I dina samtal har du ett viktigt ansvar för att skapa en bra och förtroendeingivande känsla och ge god service från allra första stund. Och då gäller det att vara tränad: rösten, telefonsamtalets "kroppsspråk", språkbruk och ordval, frågemetodik, aktivt lyssnande med mera.

Konkreta kunskaper och praktiska råd och tips

Kursen "Customer Success för kundsupport" vänder sig till dig som har kundkontakter per telefon i ditt arbete. Den ger konkreta kunskaper och praktiska råd och tips om hur du bemöter kunder på ett professionellt och positivt sätt. Vi tränar verklighetsnära case och tillämpar verktygen vi har gått igenom under kursen.

Välkommen till en praktisk och inspirerande kurs om kundbemötande i telefon!

Nästa kursstart är den 7 oktober 2020 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida www.foretagsuniversitetet.se eller ringa 08-600 62 00.

Boka direkt:

foretagsuniversitetet.se/2146

Customer Success för kundsupport

– bygga framgångsrika kundrelationer i telefon

PROGRAM

Kundkommunikation i telefon

- första intrycket
- skapa förståelse för olika sätt att kommunicera i telefon
- anpassa dig efter kundens kommunikationssätt
- kundens förväntningar och perspektiv och mitt perspektiv

Effektivisera och styr samtalet – så blir kundmötet framgångsrikt

- egen mental förberedelse

- samtalets start – vinn din kund direkt
- vad är kundens behov – frågeteknik och aktivt lyssnande
- från standardsvar till genuint intresse för kunden
- tror du att kunden är nöjd med ditt svar eller vet du det?
- samtalets avslut är början (eller slutet) på en framgångsrik kundrelation

FAKTA

Deltagare

"Customer Success för kundsupport" vänder sig till dig som möter kunder, ger service och support i telefon.

Mål

Kursens mål är att ge dig praktiska kunskaper, verktyg, råd och tips för att du ska kunna bemöta kunden på ett professionellt, förtroendeingivande och trevligt sätt i telefon och på så sätt bidra till att bygga organisationens varumärke.

Metod

Teori varvas med praktiska övningar, diskussioner och erfarenhetsutbyte.

Kursledare

Tiina Piippo Hagman

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.



DATUM

7 oktober 2020

Ort

Stockholm

Kursavgift

5 500

Stockholm: Kurser i Stockholm äger rum på Företagsuniversitetet i Globen-City i Stockholm. Hotellrum kan bokas till specialpris, uppge att du deltar i kurs hos oss eller ange kundnummer CH2005318. Boka på Quality Hotel Globe, tre minuters promenad från kurslokalerna: 08-686 63 20 eller per mail q.globe@choice.se

Tid, 10.00-17.00.

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