

Skapa ett gott första intryck och vårda relationen



- Kundbemötandet – ditt viktigaste konkurrensmedel
- Så överträffar du kundens förväntningar
- Praktiska kunskaper, metoder och tips för att leverera bästa service

Det första intrycket är det viktigaste! En bra och förtroendeingivande första kontakt, vare sig den är per telefon, mejl, chatt eller "öga mot öga", skapar en positiv bild av företaget. Du som har kundkontakter är företagets "ansikte utåt" och har ett betydande ansvar för att skapa goda relationer.

Kursen "Professionell service och bemötande" är på en dag och vänder sig just till dig som har kundkontakter i vardagen. Den ger konkreta kunskaper och praktiska råd och tips om hur du kan bemöta människor på ett professionellt och positivt sätt.

Välkommen till en praktisk och konkret kurs om välkomnande och proffsiga bemötanden i vardagen!

Nästa kursstart är den 16 mars 2020 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida www.foretagsuniversitetet.se eller ringa 08-600 62 00.

Boka direkt:
foretagsuniversitetet.se/1545

Professionell service och bemötande

– ett välkomnande som stärker företagets varumärke

PROGRAM

09.45 Samling och kaffe

10.00 Service i världsklass

- första intrycket
- att ge service – min världsbild och kundens

Att inleda en ny och framgångsrik kundrelation och bemöta befintliga kunder

- skapa harmoniska samtal med alla olika kommunikationsstilar
- bemöta nya kunder
- bemöta befintliga kunder

12.30 Lunch

13.30 Skapa förståelse för kundens behov

- "checka in! – egen mental förberedelse
- hur skapar du engagemang bara genom att lyssna?
- säkerställ att du förstår kundens behov
- att undvika missförstånd
- bästa sättet att veta att kunden och jag "ser på samma kort"
- överträffa kundens förväntningar

Kommunikationens betydelse

- rösten som verktyg
- kroppsspråk
- språkbruk och ordval

17.00 Kursavslutning

FAKTA

Deltagare

"Professionell service och bemötande" vänder sig till alla som på något sätt möter kunder, interna eller externa, i sitt arbete och som har kundkontakter i vardagen.

Mål

Kursens mål är att vidga ditt tankesätt kring kundupplevelse och kundfokus och ge dig kunskaper och praktiska verktyg som stärker dig i mötet med kunden.

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

16 mars 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.

