

Kundeservice

God service skaber goodwill hos kunder.

Med den intense konkurrence, der er blandt leverandører, har kunder "frit valg på alle hylder". Lær hvordan god kundeservice kan påvirke kundens valg, uanset om det er detailforretning eller producentvirksomhed.

Målsætning

I lærer:

- Forståelse for den enkelte kundes værdi for jeres virksomhed
- Forstå vigtigheden af personlig service overfor alle kunder
- At finde nye løsninger for at optimere jeres kundeservice

Indhold

Emnerne omhandler:

- Hvad er service?
- Hvordan personlig service styrker samarbejdet og giver teamspirit
- Forskellige kundetyper
- Hvem er vores "kunder" og hvilke forventninger har de?
- Hvordan tiltrækker og fastholder vi lønsomme kunder?
- Matching – hvordan opnår I den gode kontakt?
- Kommunikation – verbal og nonverbal
- Hvilke forventninger og krav har vi til hinanden?
- Hvad er det for en forskel vi gerne vil gøre?
- Hvordan opnår vi ansvar og arbejdsglæde?
- Hvordan vendes utilfredse kunder?
- Brug kundecases til nye serviceløsninger
- Stresshåndtering
- Ide- og meningsudveksling
- Opfølgende kontrol om ønskede servicemål er opnået (optionalt)

Målgruppe

Alle som ønsker at forbedre deres service

Deltagere

Max 16. deltagere

Varighed

2 dage fra kl. 9.00 – 16. 00

Kan efter ønske tilrettelægges som et 1 dags kursus

Kurset veksler mellem korte teoretiske oplæg og diskussion, baseret på deltagernes egne erfaringer. Der indgår cases, som tager udgangspunkt i deltagernes hverdag.

Sted

Hos jer eller i lejede lokaler

Pris

Se prisliste