



# Vinnande kundservice

## Beskrivning

Kunderna är en av företagets viktigaste tillgångar. Att hjälpa och bemöta kunderna på ett professionellt sätt blir allt viktigare. Kundernas kontakter sker idag alltmer med kundservicefunktionen vilket ställer högre krav på rätt kundbemötande hos alla medarbetare

Att ge bra service, uppfatta köpsignaler, skapa mervärde och meraffärer är några av uppgifterna hos kundservice. Andra, kanske mindre roliga uppgifter är hantera irriterade kunder eller kunder som vill avsluta sin relation.

I vinnande kundservice vänder vi oss till alla som har någon form av kundkontakt på telefon och vill utveckla och träna sin förmåga att förstå, kommunicera, hjälpa och skapa merförsäljning men även hantera "svåra" kunder på ett professionellt sätt.

Vi träffas för två dagars intensiv och inspirerande träning. Därefter får du träna i simulerade kundmöten via webben.

## Vad är simuleringspedagogik?

Du får agera i realistiska situationer via datorn. Beroende på ditt agerande kommer kunden att reagera på olika sätt, precis som i verkligheten. Beroende på Ditt agerande kommer du också att lyckas olika bra.

Till skillnad från verkligheten får du feedback från en virtuell coach och möjligheten att göra om tills du lyckas. Det är krävande, roligt och läroikt, precis som i verkligheten men till betydligt lägre kostnad.

### Detta lär du dig:

- Förståelse för din egen roll i kundmötet
- Bättre frågeteknik och förmåga att lyssna
- Hantera irriterade kunder och "svåra" samtal
- Att skapa merförsäljning
- Hur du motiverar och inspirerar dig själv

### Ur innehållet:

- Kundens roll
- Service och kundbemötande
- Motivation och mental inställning
- Kommunikation
- Att lyssna
- Telefonkultur
- Det professionella kundsamtalet
- Frågeteknik
- Hantera invändningar
- Problemlösning på telefon
- Merförsäljning
- Irriterade kunder
- Rollspel

## Metodik

**Klassrum**  
**2 dagar**  
- Teori & övningar

**Simulatorträning**  
Webbaserad utbildning  
- Träna på olika kundsamtal

**Uppföljning**  
- Uppföljning och återkoppling

<b>Målgrupp:</b>	Alla som har kundkontakt på telefon
<b>Förkunskaper:</b>	Inga
<b>Språk:</b>	Svenska, engelska
<b>Omfattning:</b>	2 dagar läroledd utbildning, 1-3 timmar simulator, uppföljningssamtal, tillgång till interaktiv utbildning under 3 mån.
<b>Anmälan?</b>	Ring eller maila Intermezzon: Telefon 031 408 450, Mail: info@intermezzon.com

*Vi utvecklar människor genom roliga, utmanande och realistiska utbildningar.  
Under 15 år har vi utbildat över 400 000 personer över hela världen.*