



BASKUNSKAP FÖR ETT
PROFESSIONELLT & KVALITETSMEDVETET
KUNDCENTER

**VAD ÄR DET VÄRT
FÖR DIG OCH DIN
ORGANISATION ATT:**

- ◆ Minska kundens tid i kö?
- ◆ Minska antalet återuppringningar?
- ◆ Minska kostnaderna?
- ◆ Öka produktiviteten?
- ◆ Utnyttja rätt statistik och information för planering, ledning och uppföljning?
- ◆ Göra dina kunder mer nöjda?
- ◆ Få nöjdare personal?

Nästa utbildningstillfälle:

25-26 april 2012

hos SundCom Group i

Kista

UTBILDNINGENS INNEHÅLL

- Allt detta får du lära dig!

KUNDCENTERLEDARE SOM YRKE

- ◆ Det komplexa kundcentrets olika delar
- ◆ Generella kundkrav
- ◆ Andra intressenters krav
- ◆ Kunskaper och kvalifikationer
- ◆ Kontaktstrategi
- ◆ De 3 drivkrafterna i kundcenter

ATT ETABLERA SERVICE- & SVARSMÅL

- ◆ Servicenivå — planeringsverktyget
- ◆ Definition av service- och svarsmål
- ◆ När respektive mål skall användas
- ◆ Det "värdelösa" medelvärdet
- ◆ Hur påverkar servicemålet verksamheten

PLANERA FÖR ÖNSKAD TILLGÄNGLIGHET

- ◆ Prognostisering
- ◆ Vanliga problem som kan undvikas
- ◆ Kundsamtals "anatomik"
- ◆ Definition av samtalsbelastning

BEMANNING & SCHEMA

- ◆ Rätt bemanningsberäkning för olika kundkanaler .
- ◆ Hantering av olika köer
- ◆ 6 naturlagar i en kundtjänst och hur de kan utnyttjas för optimalt resultat.
- ◆ Från bemanning till schema

ATT LEDA OCH STYRA VERKSAMHETEN

- ◆ Behov för effektiv realtidsstyrning
- ◆ Eskaleringsplan
- ◆ Historiska rapporter - den nödvändiga informationen som Du behöver.
- ◆ Generalister och specialister -"2:a linjen"
- ◆ Virtuella kundcenters speciella förutsättningar

METODER FÖR FÖRBÄTTRING

- ◆ Metoder för analys
- ◆ Kvalitetsförbättring
- ◆ Effektivitet och produktivitet
- ◆ Lär Dig dokumentera processer
- ◆ Kontrollera dina processer

SÄKERSTÄLLA KVALITET MOT KUND

- ◆ Viktiga nyckeltal
- ◆ Samlyssning och coaching
- ◆ Situationsanpassning
- ◆ Vad din personal styra själv!

FRAMGÅNGSFAKTORER FÖR ETT KUNDCENTER

- ◆ Hur de gör som lyckas med kundcenter
- ◆ Faktorerna som bör fokuseras på!

OBS! KURSEN INNEHÅLLER EN RAD ÖVNINGSUPPGIFTER SOM GÖR ATT DU LÄTT KAN OMSÄTTA KUNSKAPERNA HEMMA I DITT KUNDCENTER!



VILL DU UTVECKLAS - ÄNNU MER?

SITT KVAR - VI KOMMER TILL DIG!

INTERNA SEMINARIER

Våra interna seminarier är efterfrågade. För en fast kursavgift kommer vi till uppdragsgivaren och genomför kursen "Baskunskap för ett professionellt och kvalitetsmedvetet kundcenter".

Denna utbildningen kanske är något för dig och dina medarbetare? Det sparar reskostnader...fokuserar just på ert kundcenter och den personal som är involverad i ledningsarbetet. Även andra kollegor och medarbetare organisationen har stor nytta av mycket av kursinnehållet. Dessutom är detta en utmärkt chans för dem att få insikt inom det här speciella arbetet.

PÅ HEMMAPLAN

Fördelarna med att ha två hela dagar hemma i den egna arbetsmiljön är många. Här kan vi verkligen fokusera på att förbättra er inkommande kundtjänst, med hänsyn taget till just era förutsättningar och eventuella problem. Här blir relevanta idéer och sakfrågor genomdiskuterade. Just här och nu. Ofta ger övningar och diskussioner resultat som omedelbart är genomförbara. Alla får en förståelse för vad som bör göras för att uppnå bättre resursutnyttjande och kundtillgänglighet.

GEMENSAM FÖRSTÅELSE

Organisationer och företag som väljer ett internt seminarium är ofta inne i en förändringsprocess, med focus på bättre kundservice. Man inser vikten av att alla talar samma språk, extra viktigt om man beslutat att starta eller kanske redan driftsatt ett kundcenter.

EN EXTRA DAG?

Med ett tillägg kan vi komma dagen före seminariet och gå igenom det operativa arbetet. Vid dagens slut lämnas en muntlig rapport med våra rekommendationer samt även punkter som är intressanta att lyfta fram under seminariet för diskussion.

Din kursledare

Nicolaas Aalhuizen



Nicolaas har en gedigen erfarenhet från både små och stora kundcenters. Detta både i privat och offentliga verksamheter. Han har lång erfarenhet som linjeförman och ansvarig för drift och uppstart av ett antal kundcenters och dessutom utbildad i produktionsteknik för inkommande kundcenter i USA. Nicolaas är en uppskattad kursledare och får genomgående höga betyg i kursutvärderingar. Som konsult har Nicolaas engagerats av ett antal privata och offentliga verksamheter.

Några tjänster som erbjuds är:

- ◆ Utbildningar för kundcenterledning
- ◆ Etablering av planeringsmetoder
- ◆ Uppbyggnad & organisation
- ◆ Projektledning/stöd
- ◆ Verksamhetsplan





ANMÄLAN TILL UTBILDNINGEN

KURSAVGIFT

Avgift för utbildningen är 11 950:- exklusive moms och måste erläggas före kursstart. En faktura erhålles med kursbekräftelsen. Kursdeltagaren ansvarar själv för resa och logi. Med kursbekräftelsen kommer Du att få besked om eventuella specialpriser vid aktuellt kurshotell.

RABATT

Utgår om 3 eller fler deltagare från samma organisation anmäler sig vid samma kurstillfälle. Varje deltagare erhåller i detta fall 10% rabatt. Om 5 personer anmäler sig erhålles en gratis sjätte plats vid samma kurstillfälle.

AVBOKNING.

Beställd kursplats kan avboka upp till 14 dagar före aktuellt kursdatum. Vid eventuella återbud efter detta datum utgår en avbokningsavgift på 1500:- exklusive moms per deltagare. Avbokningar senare än 7 dagar före utbildningsstart start återbetalas ej. Vid eventuellt inställd kurs ansvaras endast för inbetalda kursavgifter.

VÄLKOMMEN!

PRAKTISK INFORMATION

- ◆ Datum: 25-26 april 2012 .
- ◆ Plats: SundComGroup AB, Torshammarsgatan 28 A, Kista.
- ◆ I kursavgiften ingår lunch samt för- och eftermiddagskaffe båda kursdagarna.
- ◆ Kurstider båda dagarna är 9-17.

Anmälan &

information!

Tel. 0771-45 90 90

[nicolaas.aalhuizen@](mailto:nicolaas.aalhuizen@sundcom.se)

sundcom.se



SundCom Group AB

Direkt: 0771-45 90 90

E-post: info@sundcom.se

www.sundcom.se