



Kundservice och bemötande

Goodwill, workshop under 1 dag

Den mänskliga kommunikationen spelar en mycket viktig roll för att företagets kontakter med omvärlden skall fungera bra och göra professionella intryck. Oavsett hur vi kommunicerar via telefon, e-post, Facebook, chatt eller på webbplatser ska bemötandet vara serviceinriktat och målgruppsanpassat.

Kvaliteten i kontakten med kunden avgörs framförallt av faktorer som bemötandet, beteendet, servicen, attityden och sättet att hantera kunddialogen på.

Frontpersonalen är nyckelpersoner då det gäller att skapa goda kundrelationer.

Vårt erbjudande

Under workshoppen skapar vi en samsyn för en professionell kommunikation och ett bra bemötande i telefonsamtal och vid personliga möten.

Vi erbjuder en workshop som:

- skapar en tydlig förståelse för de kommunikativa verktyg som finns till förfoganden i kunddialogen
- är ett forum för diskussion som ger en direkt koppling till yrkesrollen
- engagerar och stimulerar till ett eget agerande som påverkar kundupplevelsen positivt

För vem?

Workshoppen vänder sig till dig arbetar i fronten och som har många kontakter via telefon.

Ur innehållet

- Professionell och enhetlig service
- Samtalsuppbyggnad; struktur för kunddialogen
- Kommunikations- och samtalsteknik
- Bemötandeguide
- Sanningens ögonblick – mötet med kunden
- Professionellt, personligt och privat förhållningssätt
- Språk och ordval
- Röst och tonfall
- Påverkan/Attityd/Inställning
- Avslut

Omfattning

1 dag

Information och kontakt

Kontakta oss för ytterligare information, prisuppgift eller bokning.

Tel: 0771-45 90 90

E-post: info@sundcom.se

www.sundcom.se

Med SundCom Group får du tillgång till ett komplett utbildningsprogram som stärker dig i din yrkesroll och hjälper dig att använda telefonsystemets många funktioner och möjligheter.

Vi kan även erbjuda certifieringsprogram för telefonister och telefonistorganisationer, expertis på utveckling av ditt Call Center, projektledning och projektstöd, samt managementtjänster och undersökningar inom Telekom och Internet. Välkommen att läsa mer på www.sundcom.se