



Coaching Kundbemötande

Från bra till bäst i alla möten

Bemötande handlar om hur vi uppträder. Om ett bemötande är bra eller dåligt avgörs alltid hos den vi möter. Ordet bemötande pekar på att det handlar om möten mellan människor. Men begreppet kan handla om betydligt mer än så. Det är alltid upplevelsen hos den som vi möter som räknas. Den upplevelsen blir en del av personens erfarenhet och kommer att påverka hans eller hennes framtida beteende och vilken bild av mötet han eller hon förmedlar till andra.

Vi erbjuder coaching

Personal som arbetar med kundservice har en mycket viktig roll i kommunikationen med kunderna. Vi följer servicegivarens arbete i syfte att utveckla en bra service. Det är ett ständigt pågående arbete som bl a består av noggranna observationer och återkopplingar. En kontinuerlig, rak och motiverad återkoppling på utfört arbete är ett av våra viktigaste verktyg. Som utomstående ser man saker som personalen oftast inte ser.

För vem?

Personal som arbetar med kundservice

Syfte

Syftet med coachingen är att träna personalen i att vidareutveckla sig i kunddialogen, med fokus på en serviceinriktad, tydlig och effektiv kundkommunikation.

Genom att lära sig en anpassad kunskap och få verktyg och metoder för professionell kommunikation i alla kundmöten kommer medarbetaren genom coachingen få en ökad medvetenhet om hur dialogen påverkar kundens upplevelse.

Arbetsätt

Arbetsättet är upplevelsebaserat där teorierna omsätts i praktisk handling. Coaching är lika mycket en attityd som en metod. Det handlar om att stötta för bättre resultat.

- Medlyssning och vägledning
- Personlig återkoppling
- Personlig träningsplan

Omfattning

Programmet omfattar ½ dag per medarbetare, bestående av

- 2 timmar medlyssning och vägledning
- 45 minuter personlig återkoppling/vägledning

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 telefonisystemets många funktioner och möjligheter.

Vi erbjuder 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