



Kundeservice i særklasse!

Gør jeres kunder begejstrede...

Giver I kunden den bedste kundeservice – hver gang?

Kurset "Er jeres kunder begejstrede?" henvender sig til ekspedienter i butikker, selvstændige, brugerservicecentre og kundeservicecentre, der alle dagligt har kunderne fysisk tilstede.

En af de få ting, som for rigtig mange kunder er vigtigere end f.eks. en lav pris, er SUPER service. Det er et kvalitetsparameter, der vægtes højt.

Har du nogensinde været i en butik eller i en kundeservice og fået en kedelig, ligegyldig eller ligefrem dårlig kundeservice, så vil du formentlig huske den følelse, det efterlod dig med. Måske vil du aldrig henvende dig der igen, hvis det var et sted, hvor du forventede meget mere af serviceniveauet.

Dårlig kundeservice koster dyrt på den lange bane.

Nogen gange kan det være svært at sætte fingeren på, hvad det er i kundeserviceforløbet, der ikke fungerer...

Kender du det, at du f.eks. er på café eller restaurant. Du får maden serveret og den er ret lækker, og vinen passer fint til maden, men... der er alligevel et eller andet, der ikke rigtig spiller. Tjeneren er høflig og gør sit arbejde med at betjene dig og servere det, du har bestilt. Forskellen på den knap så gode og den virkelig gode kundeoplevelse ligger ofte i den måde tjeneren betjener dig på. Attituden, imødekommenheden, venligheden.

Det er vigtigt at holde fokus på at give super god service til kunderne. Hele tiden. Både det du siger, og det du gør. Kunsten er at undgå 'overvågning' af kunderne, men alligevel være der i samme øjeblik, de får brug for dig.



På kurset kommer vi blandt andet ind på?

- Hvad er super god kundeservice?
- Hvilken betydning har service-organisationen?
- Hvorfor skal jeg give kunden super god service?
- Hvordan giver jeg kunden super god service?
- Har kunden altid ret?
- Hvordan håndterer jeg urimelige kunder?
- Hvad skal jeg finde mig i / ikke finde mig i?

Formålet med kurset er at give dig det allerbedste afsæt til at yde ægte og passioneret kundeservice til glæde for både kunden og dig selv.

Dit udbytte:

- Din arbejdsplads der er vild med dine kompetencer
- Indsigt i og udvikling af dine servicekompetencer
- Større viden om kunders adfærd og behov
- Redskaber til at håndtere forskellige kundetyper
- Mere selvværd og selvtillid

Varighed:

Kurset består af 10 moduler á 2 time. Timerne kan sammensættes på forskellig vis. F.eks. 10x2 timer. Der kan tilkøbes flere timer, hvis du ønsker det.

Sted:

Kurset foregår i Vibehus Kursus Center på Amager tæt ved Metro og busser. Gratis parkering ved kursuscentret.

Ønsker du, at undervisningen foregår et andet sted, kan dette også aftales. Der vil dog blive opkrævet transportgebyr.

Pris:

Prisen for kurset er kr. 15.000,- ekskl. moms pr. kursist for 10 moduler.



**Anders Hjorth, direktør
Civiløkonom HD, kredit & finans.
Erhvervsrådgiver og innovationskonsulent**

Anders Hjorth, direktør og erhvervskonsulent

Anders formår at gøre det komplicerede enkelt. Takket være en solid uddannelsesmæssig baggrund og erhvervsmæssig erfaring kombineret med godt overblik, er han i stand til hurtigt og sikkert at træde ind, analysere problemstillinger og se vejene frem. Anders har mange års erfaring som leder og fungerer som sparringspartner og erhvervskonsulent både individuelt og i organisationer.



**Annette Larsen
Udviklingskonsulent og coach
Underviser og foredragsholder**

Annette Larsen, udviklingskonsulent og coach

Annette er uddannet coach, og hun har sit virke som underviser, udviklingskonsulent og foredragsholder. Som professionel coach er Annette en skarp iagttagere, der med sin empatiske tilgang til andre mennesker, evner at støtte og hjælpe mennesker til at komme videre med deres liv, karriere og udfordringer på en positiv måde. Hun har mange års erfaring med at hjælpe mennesker videre i deres arbejdsliv, og hun holder workshops i blandt andet kropssprog. Annette har selv i mange år arbejdet med kundeservice og kender betydningen af super god service til kunderne. Annette er vedholdende og kontant i sin stil og har høje forventninger til kursister og klienter.

Kontakt os:

Anders på mob. 20 20 92 78
eller mail til: ah@vibehus.dk

**Dine resultater er vores passion!
Vi glæder os til at arbejde sammen med dig.**

Med venlig hilsen
Anders Hjorth

Vibehus Kursus Center

Sixtusvej 26, 2300 København S.
Anders Hjorth: 20 20 92 78
Cvr.nr.: 29 99 59 07

Web.: www.vibehus.dk E-mail: ah@vibehus.dk