

Professionel kundeservice

Skab en bedre virksomhed gennem god kundeservice

Skab værdi med gode serviceoplevelser

Tilfredse kunder og høj kundeloyalitet bunder i, hvor god du er til at skabe gode serviceoplevelser.

På dette kursus får du viden og værktøjer til at give dine kunder værdiskabende og professionel kundeservice. Du bliver endnu bedre til at skabe positive serviceoplevelser for dine kunder. Og du lærer en række kommunikationsmetoder, der kan anvendes over for kritiske og krævende kunder, så unødige diskussioner og konflikter undgås.

Udbytte

- Større viden om en række situationsbestemte kommunikationsteknikker
- Metoder til at tune dig ind på kundernes kommunikationskanal
- Konstruktive metoder til at tackle konflikter med vanskelige kunder
- Konkrete metoder til at tackle tidsrøvere – uden at kunden føler sig afvist
- Viden om begrebet servicepsykologi, og hvad der forstås ved god service
- Større viden og bevidsthed om kundernes behov for tillid, tryghed og excellent kundebetjening

Din virksomheds udbytte

- En medarbejder der styrker virksomhedens image
- En medarbejder der fremstår rolig, professionel og kompetent – selv i pressede situationer
- En medarbejder der minimerer risikoen for konflikter med særligt vanskelige og krævende kunder
- En medarbejder der styrker sin viden om kundernes behov for tillid og tryghed
- En medarbejder der styrker sin viden og bevidsthed om kundernes helt berettigede ønsker og behov for en professionel kundebetjening

Hvem deltager?

Kurset "Professionel kundeservice" er for dig, der dagligt har kundekontakt og arbejder med enten kundeservice, salg eller rådgivning. Du kan fx være specialist, rådgiver, faglig ekspert, konsulent el.lign. Kurset er for alle der arbejder med kundeservice uanset om det er den personlige- eller telefoniske kundeservice.



På kurset arbejder du med

Den professionelle servicemedarbejder:

- Få identificeret din egen servicestil
- Skærp dit fokus på de styrker, der gerne skal afspejles i din adfærd som servicemedarbejder
- Udnyt din faglighed – find balancen mellem den personlige service og telefonisk kundekontakt

Konkrete service-metoder:

- Få indblik i serviceprocessen fra start til slut
- Håndtér specifikke værktøjer til at forberede og gennemføre en professionel kundeservice
- Lær metoder til aktiv lytning og effektive spørgeteknikker

Kundens behov:

- Få indsigt i kundens handlemotiver, beslutningskriterier og proces fra kundens perspektiv
- Bliv i stand til at visualisere din kommunikation gennem hele processen

- Forstå kundens generelle og specifikke behov for at kunne give en værdiskabende kundeoplevelse

Kommunikation, kropssprog og budskab:


- Lær kommunikationsmetoder til kritiske kunder, så du sikrer dig, at kunden føler sig hørt, forstået og respekteret
- Få indsigt i effektiv argumentationsteknik – vær forberedt, og lær at håndtere indvendinger
- Skab tillid gennem psykologiske virkemidler

Kursusoversigt

Dato	Sted	Modul	Overnatning	Ledighed
22. okt 2021	Mannaz, København K	1 Modul	Nej	Ledige pladser
22. okt 2021	Hotel Fyn/Jylland,	1 Modul	Nej	Ledige pladser
22. okt 2021	Tivoli Hotel, København V	1 Modul	Nej	Ledige pladser
22. okt 2021	Mannaz, København K	1 Modul	Nej	Ledige pladser
22. okt 2021	Tivoli Hotel, København V	1 Modul	Nej	Ledige pladser
22. okt 2021	Mannaz, København K	1 Modul	Nej	Ledige pladser

Se opdaterede datoer og priser via linket nedenfor:

<https://www.mannaz.com/da/kurser-og-uddannelser/kursus-i-professionel-kunderservice/>



Er du ny- eller erfaren leder?
Så har vi kurset, der kan udvikle dig!

LÆS MERE

Praktisk gennemførelse

På kurset taget vi udgangspunkt i virkeligheden, og derfor er de problemstillinger og udfordringer, der arbejdes med, typisk med afsæt i hver deltagers egen virksomhed.

Du vil møde flere forskellige lærings- og undervisningsformer på kurset. Der vil både være interaktiv undervisning, forskellige praktiske opgaver og øvelser samt diskussioner i både store og mindre grupper. Desuden vil der i løbet af kurset være tid til at tage et skridt tilbage og reflektere over de forskellige emner og input.

Læringsteknikkerne giver dig mulighed for at arbejde med de konkrete metoder og værktøjer i en praktisk kontekst, der tager udgangspunkt i din egen hverdag.

Prisen dækker over

Under kurset:

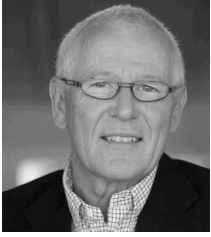
- 2 kursusdage: kl. 9.00 – 16.00
- Fuld forplejning
- Kursusmateriale samt konkrete metoder og værktøjer

Efter kurset:

- Kursusbevis

Underviser

Johnny Schultz



Johnny Schultz er cand.psych. med speciale i arbejdspsykologi, stress og psykisk arbejdsmiljø. Han har desuden en forskningsmæssig baggrund fra Københavns Universitet, hvor han har forsket i konkrete metoder til at styrke det psykiske arbejdsmiljø, så både ledere og medarbejdere oplever et højt arbejdsmæssigt engagement og føler trivsel, sundhed og arbejdsglæde.

Johnny Schultz er forfatter til Politikens roste bog om stress med forord af arbejdsmediciner dr.med. Bo Netterstrøm.

Andre muligheder

Interne kurser

Alle vores kurser kan holdes ude hos jer. Der er god økonomi i interne kurser og fælles læring skaber fællesskab i jeres firma.

Kurset holdes kun for jeres virksomhed og tilpasses jeres konkrete ønsker og behov, fx om det skal være med fysisk fremmøde eller virtuelt.

[Læs om interne kurser](#)

Engelsk er altid en mulighed

Mange af vores kurser har en version, der afholdes på [engelsk](#). Hvis det ikke er tilfældet, kan vi altid lave en afholdelse på engelsk som internt kursus ude hos jer – fysisk eller virtuelt.

Kontakt os for at høre mere om mulighederne.

[Courses in English](#)

Individuel coaching

Hvis du ønsker at arbejde målrettet med din udvikling som fx leder, projektleder eller bare din personlige udvikling, kan du supplere dit kursus eller uddannelse med coachingsessioner.

Coachingen er individuel, og vi har altid en coach med mange års praktisk erfaring inden for dit felt.

[Læs mere om coaching](#)

Om Mannaz

Hvad er en virksomheds største konkurrencemæssige fordel? Hvad er en organisations vigtigste aktiv?

Det er menneskene.

Vi leverer kurser og uddannelser samt konsulenttydelser – altid med fokus på mennesker og deres samspil i organisationer.



[Udvikling siden 1975 Mannaz var DIEU, Danske Ingeniørers Efteruddannelse. Se vores historie](#)
[Praksisnær læring Ny viden har først værdi, når den bliver taget i brug. Læs om Mannaz](#)
[Udvikling verden over Vi har kontorer i København, London, Malmö og Aarhus. Kontakt os](#)
[Udnyt jeres potentiale Vi tilbyder også skræddersyede konsulentydelse. Se alle ydelser](#)
