

Fokus på frontmedarbejdere - MBK A/S

- Vil du være bedre til at holde en telefonsamtale på sporet?
- Vil du være bedre til hurtigt at forklare om komplekse emner?
- Vil du være bedre til at sætte grænser på en venlig måde?
- Vil du være bedre til at afslutte telefonsamtalen med klare aftaler?
- Vil du være bedre til at takle pressede og ubehagelige situationer?
- Vil du være bedre til at kontakte og følge op på vanskelige samtaler?

Kurset er for dig, der som frontmedarbejder har kortvarig kontakt med interne eller eksterne parter - typisk i telefonen.

Udbytte - Du styrker din:

- Evne til at bevare roen i pressede situationer.
- Evne til at beskytte dig selv og beholde en god selvfølelse.
- Evne til at kommunikere respektfuldt og effektivt.
- Evne til at strukturere en samtale.
- Gennemslagskraft og evne til at markere dig mundtligt.
- Evne til at kunne sige til og fra og sætte grænser.
- Evne til at afslutte en samtale.
- Mulighed for at bruge egne stærke sider.
- Kommunikation, rådgivning og formidling i telefonen.

Indhold på kurset Fokus på frontmedarbejdere:

- God start af samtalen. Positiv og motiverende start.
- God telefonservice: hvad er det og hvor går grænserne?
- Metoder til at takle ubehagelige samtaler og vanskelige personer.
- Assertion: respektfuld kommunikation og aktiv lytning.
- Hvordan forklarer du fordelene for kunder, borgere eller brugere.
- Hvordan takler du indvendinger og vende modstand til velvilje?
- Papegøjeteknik: fastholdelse af mit budskab og grænser.
- Takling af tidsrøvere: hvordan kan jeg få styr på tiden og stoppe tidsrøvere?
- Formidlingsniveauer: hvordan kommunikerer jeg motiverende?
- Afslutte samtaler med klare aftaler, der øger sandsynligheden for succes?

Form:

Kurset kobler sig direkte til din hverdag. Du får konkrete redskaber, som du bliver trænet i på kurset, og kan gå direkte hjem og bruge.

Fokus på frontmedarbejdere - MBK A/S

Kursusindhold

Klar og tydelig kommunikation

Hvordan bliver jeg mere forståelig? Hvordan får jeg mere gennemslagskraft og får mine budskaber klart igennem?

Fastholdelse og krav og grænser Hvordan får jeg opbygget en positiv og respektfuld kontakt med kunden, hvor jeg samtidig kan fastholde mine krav og opretholde mine grænser?

Kommunikation

Hvilke enkle kommunikationsmodeller kan jeg bruge til at se på min egen kommunikation med? Hvordan kan jeg styrke mine kommunikationsfærdigheder, så jeg bliver mere klar og sikker?

Spørge og lytte teknik

Hvordan får jeg lyttet, spurgt ind og mødt kunden, så han/hun føler sig godt behandlet, og jeg får de informationer, jeg har brug for.

Konflikthåndtering

Hvordan håndterer jeg potentielle konfliktsituationer i min kontakt til brugere og kunder? Hvordan undgår jeg at reagere uhensigtsmæssigt?

Barrierer hos mig og mine kunder

Hvad kan jeg gøre for at nedbryde barrierer hos brugere og kunder? Hvad er kundens syn på mig? Og hvad er mit syn på bestemte kundetyper?

Vanskelige kunder

Hvordan håndterer jeg vanskelige kunder og brugere? Hvordan undgår jeg at blive hylet ud af den eller komme ud på et sidespor?

Personlig fremtræden

Hvordan kan jeg styrke min personlige fremtræden, når jeg har kundekontakt? Hvordan opfatter andre mig?

Fokus på frontmedarbejdere - MBK A/S

Kursusprogram

Deltagernes ønsker og behov er udgangspunkt for kursets program. Hvilke emner vi kommer ind på, hvor meget emnerne fylder og hvornår vi kommer ind på dem, afhænger af deltagernes behov og ønsker.

Eksempel på program

Dag 1:

Kl. 9 – 12

Formiddagen har til mål at give dig indsigt i forskellige kommunikationsformer og betydningen heraf for din kontakt med kunden. Du trænes i forskellige samtaleteknikker og redskaber til en mere klar og tydelig dialog, hvor fokus er en konstruktiv og tilfredsstillende dialog for dig og kunden.

Kl. 12.45 – 16

Eftermiddagen giver indsigt i, hvordan du kan sætte grænser og fastholde dine mål i kontakten med kunderne. Herunder er der fokus på, hvilken indgangsvinkel du har til kunden, og hvilken indgangsvinkel de har til dig. Vi ser på forventninger og forudindtagelser og forsøger at vende tingene på hovedet samt tage nye indgangsvinkler.

Dag 2:

Kl. 9 – 12

Formiddagen sigter mod at give dig en forståelse af op- og nedtrapning af konflikter i forbindelse med kundekontakt. Målet er at du lærer at nedtrappe potentielle konflikter. Derudover er målet, at du tilegner dig redskaber til at håndtere og forholde dig til vanskelige kunder. Vi arbejder mod en øget forståelse af, hvad der trækker dig personligt, og hvordan du kan bevare overblikket.

Kl. 12.45 – 16

Vi diskuterer dine egne erfaringer i kundekontakten og ser på dine professionelle styrker og svagheder. Du udarbejder en handlingsplan for din fremtidige kundekontakt.

Fokus på frontmedarbejdere - MBK A/S

Pris og praktisk

Pris når kurset holdes hos os:

2 dags kurser koster 40.000 kr.

1 dags kurser koster 23.000 kr.

½ dags træning koster 16.000 kr.

Prisen inkluderer lokaler, morgenmad, frokost, te/kaffe, chokolade, materialer mv.

Pris når kurset holdes hos jer:

2 dags kurser koster 32.000 kr.

1 dags kurser koster 18.000 kr.

½ dags træning koster 10.000 kr.

Prisen forudsætter, at I sørger for alt det praktiske. Men vi kan sørge for deltagermaterialer, mapper, blokke og kuglepenne for kr. 1.500 pr. kursus.

Udenfor København tillægges transport efter statens takst.

Lokaler:

Hos MBK tilbyder vi inspirerende kursuslokaler i hjertet af København.

Vores flotte kursuscenter er beliggende i Pilestræde 61, 1112 København K (50 meter fra Rundetårn og 500 meter fra Nørreport).

Vi anbefaler at kurset holdes hos os, da vores lokaler er indrettede til kurser, og vi har styr på lokalet, det tekniske udstyr og materialerne.

Desuden sørger vi for god forplejning i løbet af dagen startende med morgenmad og frugt – lækker frokost – til kaffe/te og eftermiddagschokolade.

Kurset giver en teambuilding-effekt og skaber netværk, når kursusedtagerne kommer ud til "lidt luksus" uden at skulle på kontoret i pauserne.

Kurset kan naturligvis også afholdes i jeres egne lokaler eller på en anden lokation efter jeres ønske. Kurset kan også arrangeres som internat.

Varighed og tid:

Dette kursus afholdes bedst over 2 kursusdage – det kan dog laves som ½- og 1-dags kursus.

Deltagerantal:

Kurset Fokus på frontmedarbejderen har et maksimum deltagerantal på 12 personer (optimalt 10 personer). Kontakt os ved spørgsmål.

Ovenstående priser er eksklusiv moms.

Kontakt os i dag - Tlf. +45 3543 4474 - mail@mbk.dk



Fokus på frontmedarbejdere - MBK A/S

Fra <https://www.mbk.dk/kursus/internt-fokus-paa-frontmedarbejdere/>

