

God service - MBK A/S

Er du i kontakt med mennesker?

Vil du være bedre til at yde en god service og imødekomme kundernes behov?

Vil du have dine budskaber igennem på en god og ordentlig måde?

Kunne styre samtaler bedre?

Og kunne afslutte samtaler, som trækker i langdrag?

Takle vanskelige kunder og kollegaer, og sætte grænser på en venlig måde?

Alle der har direkte kundekontakt eller virksomhedskontakt, som ønsker at styrke deres kommunikationsevner for at yde en endnu mere professionel service.

Udbytte - du styrker din:

- Evne til at skabe en god og ordentlig kontakt med kunder og kollegaer.
- Viden om egne styrker og udviklingsmuligheder.
- Selvtillid og evne til at håndtere vanskelige kunder.
- Evne til at kunne fastholde krav, meninger og behov.
- Gennemslagskraft og formidlingsevne.
- Evne til at bruge egne stærke sider.
- Motivation til at udvikle dig i det daglige arbejde.

Indhold på kurset God service:

- God service.
- Tillidsskabende kommunikation.
- Takling af tidsrøvere – få styr på tiden.
- Afslutte samtaler venligt – få styr på samtalen.
- Professionel kommunikation, rådgivning og formidling - også i telefonen.
- Takling af vanskelige mennesker på en ordentlig måde.
- Konflikthåndtering: få talt kunden ned.
- Konflikthåndtering: fasthold dine krav.
- Menneskers forskellighed – respekten for den enkelte.
- Værdier, menneskesyn, holdninger og overbevisninger.
- Personlige styrker og udviklingsbehov.
- Få dine budskaber igennem på en effektiv og god måde.
- Kropssprogets betydning i kommunikation.
- Træning gennem forskellige øvelser.

Form:

Kurset består af en blanding af korte oplæg, diskussioner og træning gennem praktiske øvelser. Du kommer til at bruge egne erfaringer, øve dig i teknikker og få nye ideer.



God service - MBK A/S

Kursusindhold

Personlig fremtræden

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

Vanskelige kunder

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

Konflikthåndtering

Hvordan håndterer jeg konfliktsituationer?
Hvordan undgår jeg at reagere uhensigtsmæssigt?

Kontakt

Hvordan skaber jeg en god kontakt med kunderne? Hvordan får jeg opbygget en positiv atmosfære?

Troværdighed, logik og følelser

Hvad kan jeg gøre for at styrke min troværdighed overfor kunder, kollegaer og chefer?

Formidlingsniveauer

Hvilke niveauer kan jeg formidle på?
På hvilket formidlingsniveau får jeg præsenteret mit budskab mest effektivt?

Kommunikation

Hvilke enkle kommunikationsmodeller kan jeg bruge til at se på min egen kommunikation med?
Hvordan kan jeg styrke mine kommunikationsfærdigheder?

Barrierer hos mig og mine kunder

Hvad kan jeg gøre for at nedbryde barrierer hos kollegaer og kunder.
Hvad er mine kunders syn på mig?
Og hvad er mit syn på bestemte kundetyper?

Tidsrøvere

Hvad kan jeg gøre for ikke at overskride den afsatte tid? Hvordan takler jeg tidsrøvere?

God service - 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

Hvad er god service i dit arbejde? Hvilke forventninger har dine kunder til din service? Formiddagens mål er, at du får indsigt i forskellige kommunikationsformer, og en forståelse af, hvordan du kan skabe en god kontakt med kunderne.

Kl. 12.45 – 16

Om eftermiddagen får du redskaber til behovsafklaring og bliver trænet i spørgeteknik, som er redskaber til at forstå, imødekomme og aflæse dine kunder. Du får også grundlag for at kunne formidle dine pointer, så kunden kan bruge dem.

Dag 2:

Kl. 9 – 12

Formiddagen sigter mod at gøre dig bevidst om, hvad du kan tilbyde dine kunder, og træne dig i at kommunikere målrettet og tydeligt. Fokus er på at få dit budskab klart ud, og hvordan du kan overbevise og fange dine kunders opmærksomhed. Du træner også at spille på forskellige appelformer, så du får gennemslagskraft i din kommunikation.

Kl. 12.45 – 16

Om eftermiddagen træner du at sætte grænser og fastholde dine mål og behov i kontakten med kunder. Du arbejder desuden med teknikker til at håndtere vanskelige situationer og vanskelige kunder. Du får et større indblik i dine styrker og svagheder. Tilsidst laver du en handleplan for din fremtidige kundekontakt og service.

God service - 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 God service 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



God service - MBK A/S

Fra <https://www.mbk.dk/kursus/internt-god-service/>

