

Telefonkommunikation - MBK A/S

- Vil du være bedre til at forklare om komplekse emner?
- Vil du være bedre til at kontakte og følge op på kunderne?
- Vil du være bedre til at holde en telefonsamtale på sporet?
- 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?

Kurset er for dig, der vil være god til at kommunikere i telefonen.

Udbytte - du styrker din:

- 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 med klare aftaler.
- Evne til at bevare roen i pressede situationer
- Mulighed for at bruge egne stærke sider.
- Kommunikation, rådgivning og formidling i telefonen.

Indhold på kursus i Telefonkommunikation:

- God start af samtalen. Positiv og motiverende start.
- God telefonservice – hvad er det, og hvordan er min stil?
- Assertion – respektfuld kommunikation og aktiv lytning.
- Hvordan forklarer jeg fordelene for vores kunder, medlemmer eller klienter?
- Hvordan takler jeg indvendinger og vender modstand til velvilje?
- Papegøjeteknik – fastholdelse af mit budskab og grænser.
- Takling af tidsrøvere – hvordan får jeg styr på tiden og stopper tidsrøvere?
- Formidlingsniveauer – hvordan kommunikerer jeg motiverende?
- Metoder til at takle ubehagelige samtaler og vanskelige personer.
- Metoder til at beskytte sig selv og undgå at tage ubehagelige samtaler personligt.
- Afslutte samtaler med klare aftaler, der øger sandsynligheden for succes.

Form:

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



Telefonkommunikation - 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 lytteteknik i telefonen

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.

Start og slut af telefonsamtaler

Hvordan får jeg startet samtalen positivt, så jeg skaber velvilje? Hvordan får jeg afsluttet effektivt med tydelige og klare aftaler?

Konflikthåndtering

Hvordan håndterer jeg potentielle konfliktsituationer i min kontakt til kunderne? Hvordan undgår jeg at reagere uhensigtsmæssigt?

Barrierer hos mig og mine kunder

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

Vanskelige kunder

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

Personlig fremtræden

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

Tidsstyring

Hvordan får jeg det væsentlige frem hurtigt? Hvordan undgår jeg at spille tid på tidsrøvere og stopper samtaler, der trækker i langdrag?

Telefonkommunikation - 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 kunderne. Du trænes i forskellige samtaleteknikker og redskaber til en mere klar og tydelig dialog, hvor fokus er en konstruktiv og tilfredsstillende telefonsamtale.

Du kommer til at analysere jer selv, jeres organisation og jeres produkter, så du kan blive meget mere klar og tydeligt, når du skal overbevise kunderne. Der er fokus på, hvordan du kan starte en samtale motiverende og positivt. Du bliver trænet i at starte samtaler på en god facon og får personlig feedback.

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 kunderne, 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 telefonsamtaler. Målet er at du lærer at tackle vanskelige kunder og vanskelige situationer. Vi arbejder mod en øget forståelse af, hvad der trækker dig personligt, hvordan du kan bevare overblikket og hvordan du kan beskytte dig selv mentalt.

Kl. 12.45 – 16

Du lærer at vende ubehagelige samtaler og stoppe samtaler, der trækker i langdrag. Vi ser på de indvendinger, som du typisk møder – og du bliver trænet i at imødegå de indvendinger, som dine kunder plejer at komme med. Vi diskuterer dine egne erfaringer med telefonkommunikation og ser på dine professionelle styrker og svagheder. Du får en model og bliver trænet i at afslutte alle telefonsamtaler med klare og tydelige aftaler, så du er sikker på succes. Du udarbejder en handlingsplan for din fremtidige telefonkommunikation.

Telefonkommunikation - 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 Telefonkommunikation 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



Telefonkommunikation - MBK A/S

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

