

God service – 1 dag - MBK A/S

Er du i kontakt med mange 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?

Kurset "God service" er for dig der har direkte kundekontakt eller virksomhedskontakt og som ønsker at styrke dine 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:

- 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 – 1 dag - 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

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

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 – 1 dag - MBK A/S

Kursusprogram

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.

Du får 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.

Kl. 12.45 – 16

Eftermiddagen 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.

Du træner 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. Til sidst laver du en handleplan for din fremtidige kundekontakt og service.

God service – 1 dag - MBK A/S

Pris og praktisk

Pris:

4.800 kr. inklusiv forplejning og kursusmateriale. Ekskl. moms.

Datoer:

Se kursusdatoerne i boksen til højre.

Sted:

MBK A/S, Pilestræde 61, 1112 København K. (500 meter fra Nørreport).

Varighed:

1 dag

Tilmeldingsvilkår:

Betaling for kurset skal ske straks efter modtagelse af fakturaen, som fremsendes, når vi har registreret din tilmelding.

Ved afmelding kan en kollega overtage pladsen uden yderligere omkostninger, eller du kan selv deltage for halv pris ved et senere kursus.

Afbestillingsforsikring?

Ønsker du at tilkøbe en Afbestillingsforsikring, så du er sikret mod f.eks. sygdom, pandemier, nationale nedlukninger osv.

Afbestillingsforsikringen koster kr. 375 pr. person for 1-dags kurset "God service".

Læs forsikringsbetingelserne her: www.MBK.dk/priser.

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

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

