

Har du oplevet ubehagelige kunder i telefonen eller ved skranken?
Vil du have konkrete redskaber til at håndtere ubehagelige kunder?
Ønsker du metoder til at kunne takle den slags situationer på en professionel måde?
Vil du lære at bevare roen og omdanne en vanskelig situation til en konstruktiv samtale?

Måske sidder du i telefonvagten og skal tage imod kunder, som indimellem kan udvise ubehagelig adfærd overfor dig. Måske står du ved skranken eller andre steder og møder kunder, som er oprevet eller er ubehagelige og hårde overfor dig. Måske bliver du vred, irriteret, ked af det, suget for energi...

Det er helt menneskeligt. Sådanne ubehagelige situationer vil de fleste blive påvirket af. Kurset er for dig, der vil have effektive værktøjer til at håndtere ubehagelig kundedadfærd på en konstruktiv måde. Du får konkrete metoder til at bremse negativ adfærd, sikre en professionel kommunikation og bevare din ro i pressede situationer.

Udbytte:

På kurset lærer du at:

- Bruge effektive sætninger til håndtering af tilspidsede situationer.
- Skabe indblik i din egen styrke og ro.
- Håndtere ubehagelig kundedadfærd konstruktivt.
- Fastholde grænser overfor urimelige kunder på en venlig måde.
- Øge kundetilfredsheden og din egen selvtillid.
- Holde fast i dig selv, selv når situationen eskalerer.

Indhold på kurset:

Metoder til at få oprevdede kunder til at falde til ro.
Konfliktbremsende sætninger og handlinger.
Konstruktiv grænsesætning uden at miste kunden.
Indsigt i dine egne reaktioner og triggere.
Værktøjer til at vende negativ adfærd til positiv dialog.
Teknikker til at bevare ro og professionalisme under pres.

Form:

Kurset består af en kombination af korte oplæg, diskussioner og øvelser, hvor du får mulighed for at træne de lærte teknikker. Du kommer til at bruge egne erfaringer og øve dig i at håndtere forskellige kundesituationer med støtte fra underviseren.

Kursusindhold

Konflikt

Hvad er en konflikt?

Hvad skal jeg undgå, for at konflikten eskalerer?

Konfliktens udvikling

Hvilke trin er der i en konflikt?

Hvilke erfaringer har jeg allerede, som jeg kan bruge?

Lytning

Hvordan skal jeg lytte i den svære samtale?

Hvad skal jeg lytte efter?

Triggere

Hvad kan trigge mig?

Hvordan kan jeg forstå mine triggere?

Holde mig fri af konflikten

Hvordan kan jeg nemmere stille mig ved siden af konflikten og ikke trækkes ind i den?

Hvordan kan jeg bevare overblikket?

Hvad skal jeg sige?

Hvilke konkrete sætninger vil være gode at sige i de tilspidsede situationer?

Hvordan kan jeg implementere sætningerne i min hverdag?

Genfinde roen

Hvad kan jeg gøre for at genfinde roen efter en svær samtale?

Hvilke metoder passer til mig, så jeg bedre kan genfinde roen igen?

Kursusprogram

Udgangspunkt for kursets program er deltagernes ønsker og behov. Hvilke emner vi kommer ind på, og hvor meget hvert emne fylder og hvornår vi kommer ind på dem, afhænger af deltagerne.

Det følgende er et eksempel på, hvordan et program kan se ud.

Dag 1

Kl. 9 – 12.30

Hvad er en konflikt? Hvilke trin er der i en konflikt? Gennemgang af hvilket fokus vi skal have for at konflikten ikke optrappes. Øvelser med grænsesætning og sprogets betydning for at nedtrappe en konflikt. Værdi-lytning som afvæbning for at tale folk til ro. Undersøgelse af egne triggere.

Kl. 13.15 – 16

Præsentation af det afvæbnende mindset. Eksempler på urimelig adfærd. Øvelse med skifte af perspektiv og fornemmelse af, hvordan urimelig adfærd udspiller sig. Undersøgelse af hvad der helt konkret er godt at sige og gøre, når vi møder urimelig adfærd? Øvelse med udarbejdelse af vidensbank med gode afvæbnende sætninger. Visualisering og åndedrætsøvelser for at genfinde roen.

Pris og praktisk

Pris når kurset holdes hos os:

1 dags kurser koster 23.000 kr.

Prisen hos os er ved max. 10 deltagere og inkluderer lokaler, morgenmad, frokost, te/kaffe, chokolade, materialer, mapper mv.

Pris når kurset holdes hos jer:

1 dags kurser koster 18.000 kr.

Prisen er ved max 10 deltagere og forudsætter, at I sørger for alt det praktiske – også kuglepenne og papir til deltagerne. Ved kurser, hvor underviser overnatter ude, kommer ophold og forplejning til underviser oveni.

Udenfor København tillægges transport efter statens alm. takster.

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 som 1-dags kursus.

Deltagerantal:

Kurset Håndtering af ubehagelig kundedadfærd og svære kundesamtaler 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

Fra <https://www.mbk.dk/kursus/internt-haandtering-af-ubehagelig-kundedadfaerd-og-svaere-kundesamtaler/>

