

Professionel kundekontakt - MBK A/S

Er du i kontakt med mennesker i og uden for organisationen?

Vil du være bedre til at styre samtaler? Bedre til at få dine budskaber igennem på en god og ordentlig måde?

Kunne afslutte samtaler, som trækker i langdrag?

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

Dette er for 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.

Selvtillid og evne til at håndtere vanskelige kunder.

Forståelse og viden om mennesker, relationer og kommunikation.

Troværdighed overfor kunder, kollegaer og chefer.

Evne til at kunne fastholde krav, meninger og behov.

Gennemslagskraft og formidlingsevne.

Evne til at bruge egne stærke sider.

Viden om egne styrker og udviklingsmuligheder.

Motivation til at udvikle dig i det daglige arbejde.

Indhold på Professionel kundekontakt:

- God service og anvendelige kommunikationsmodeller.
- Tillidsskabende kommunikation.
- Assertiv kommunikation, lytte- og spørgeteknik.
- Takling af tidsrøvere – få styr på tiden.
- Professionel kommunikation, rådgivning og formidling – også i telefonen.
- Takling af vanskelige mennesker på en ordentlig måde.
- Konflikthåndtering: hvordan takle vrede mennesker?
- Forskellige kundetyper – hvordan møde dem?
- Formidlingsniveauer – hvordan præsentere effektivt.
- Personlige styrker og udviklingsbehov.
- Få dine budskaber igennem på en effektiv og god måde.
- Sætte grænser og holde fast i egne meninger.
- Kropssprogets betydning i kommunikation.
- Træning gennem forskellige øvelser.

Form:

Kurset består af en blanding af korte oplæg og træning gennem praktiske øvelser. Du kommer til at øve dig i teknikker og får personlig feedback og bliver præsenteret for nye ideer.



Professionel kundekontakt - 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 opbygger jeg en positiv og respekt-fuld kontakt med borgeren, men fastholder samtidigt mine krav og opretholder mine grænser?

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, som jeg har brug for.

Formidlingsniveauer

Hvordan får jeg præsenteret mit budskab på en ordentlig og forståelig måde – til alle former for kunder.

Konflikthåndtering

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

Større gennemslagskraft

Hvordan kan jeg styrke min gennemslagskraft, hvorved mit møde med kunden bliver tydeligere og nemmere.

Vanskelige kunder

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

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?

Professionel kundekontakt - 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. Du vil lære om matchning og kropssprogets betydning.

Kl. 12.45 – 16

Få dine budskaber igennem på en effektiv og god måde med hensyn til menneskers forskellighed og respekten for den enkelte. Du udarbejder en handlingsplan for din fremtidige kundekontakt.

Professionel kundekontakt - 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 Professionel kundekontakt har et maksimum deltagerantal på 12 personer. Kontakt os ved spørgsmål.

Ovenstående priser er eksklusiv moms.

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



Professionel kundekontakt - MBK A/S

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

