



Telefonister och receptionister i världsklass

EN GRUNDKURS I ATT VARA KUNDMEDVETEN

Det handlar om god service, kundmedvetenhet, samarbete, professionell samtalshantering och vett och etikett på kontoret.

Och det handlar om att vi år 2015 måste vara extremt rädda om våra kunder!

ÄR DET HÄR DU?

I ditt dagliga arbete finns det ett antal tillfällen när du skulle vilja känna dig mer professionell. Du vet att du kan, men vill få råd tips och framförallt träning i hur man bemöter såväl kunder som medarbetare. Du vill känna dig säkrare på din roll som företagets ansikte utåt och vill få mängder av tips och råd om hur du tar hand om kunden på bästa sätt samt hur du gör för att påverka kundmedvetenheten internt.

VI ARBETAR MED ALLT DU KAN GÖRA FÖR ATT:

- ◆ bli en telefonist/receptionist i världsklass
- ◆ känna dig säkrare och än mer professionell i din samtalshantering – ”så här gör du”
- ◆ ständigt ha kundens bästa för ögonen, vad förväntar sig just den här kunden
- ◆ bidra till att kunden återkommer med positiva besked
- ◆ sälja in dina tankar och idéer om kundnytta och god service internt
- ◆ överlag veta att så här gör man år 2015, vett och etikett i växel och reception, mot kunder och anställda
- ◆ skapa positiva avtryck i så väl interna som externa möten
- ◆ vässa din kompetens
- ◆ verkligen vara en kundmedveten telefonist/receptionist
- ◆ ha roligare på jobbet

Före kursen besvarar du ett frågeformulär om dina och din chefs förväntningar från denna investering.

Målet är att var och en av alla kursdeltagarna ska gå hem med verktyg som påverkar och inverkar.

DET HÄR FÅR DU:

- ◆ Gedigen grundutbildning i vad du bör tänka på och göra i växel och reception
- ◆ Kunskap om hur man kan styra samtalen och ta hand om de besvärliga situationerna
- ◆ En lathund över ”do:s and don’t:s” när du arbetar med kunder
- ◆ Idéer för hur du kan samarbeta bättre och göra din stämning hörd för att öka kundmedvetenheten internt
- ◆ Ökad medvetenhet om ditt eget beteende
- ◆ Ökad medvetenhet om hinder och förutsättningar för resultatnriktade kundrelationer
- ◆ Hjälp att se dig själv med kundens ögon
- ◆ Tankar om hur man kan göra för att orka vara serviceinriktad dygnet runt
- ◆ Stöd i att använda dina nya kunskaper på hemmaplan

TILL DIG SOM STÅR FÖR DEN HÄR INVESTERINGEN:

Vår absoluta målsättning är att den här investeringen verkligen leder till ökad effektivitet i växel och reception.

En bra utbildning renderar i en åtgärdslista/aktivitetsplan, och alla vet vi hur lätt det kan vara att den blir liggande eftersom det är så mycket när man kommer hem efter att ha varit borta från arbetet. Vi hoppas att du kan ta dig tiden att stötta din medarbetare efter kursen! Därför kommer du som chef att få ett dokument med lite kloka råd om hur ni kan få mer valuta för pengarna. Kunskap och inspiration är en färskvara och behöver således tas om hand direkt.

Dessutom är du mycket välkommen att kontakta Ingegerd Hedberg, VD för Mercuri Kongress, för att ytterligare diskutera hur ni kan dra maximal nytta av utbildningen.