

LEXICON

SERVICE

Service och Bemötande



Vikten av ett gott första intryck – Att snabbt skapa förtroende

Vill du bli vassare på kundbemötande? Denna utbildning ger dig spetskompetens inom bemötande, kommunikation och service. Utbildningen är särskilt lämplig för dig som arbetar inom reception, kundservice, kundsupport eller helpdesk.

Vill du att din kommunikation ska vara tydligare? Vill du anpassa din kommunikation utifrån kunden du möter och dennes behov? Vill du skapa förtroende snabbare? Vill du skapa ett tryggt och bra samtalsklimat? Samt få verktyg att hantera de besvärliga och laddade samtalen? Då är detta utbildningen för dig!

Utbildningen varvar teorier inom psykologi och beteendevetenskap med praktiska och konkreta övningar som stimulerar din inlärnin. Kursen ger dig även viktig tid för personlig utveckling och självreflektion.

- Självreflektion och övning
- Hur kommunicerar jag?
- Hur kan jag komma att uppfattas?
- Hur kan jag anpassa min kommunikation?
- Närvaro
- Öppna frågor/Slutna frågor
- Bekräftelse
- Reflektion
- Summering
- Hur kan jag hantera och agera när jag hamnar i situationer med personer som jag upplever som besvärliga?
- Att bryta sina destruktiva tanke- och beteendemönster
- Optimera sitt tillstånd
- Kunna ladda om och fokusera
- Kroppsspråk, röst och ordval
- Personligt åtagande och personlig handlingsplan

Utbildningsmål

Efter utbildningen skall du ha en konkret handlingsplan för hur du kan utveckla ditt kundbemötande. Du har fått en djupare förståelse för ditt eget och andras beteende, samt en viss förståelse för vad beteendet kan botten i. Med den förvärvade kunskapen kan du anpassa din kommunikation utifrån olika situationer och personer som kan uppstå.

Målgrupp

Alla som önskar praktisk träning i service och kundbemötande.

Förkunskaper

Det krävs inga förkunskaper för att kunna ha behållning av denna kurs

Har ert företag behov av anpassad utbildning i service och kundbemötande? Vi skräddarsyr utbildningens tid, plats och innehåll helt efter era behov. Kontakta oss för mer info.