

# LEXICON

SERVICE

## Intern kundservice och skapa företagskultur



### **Samarbete, samsyn och servicekultur skapar en effektiv och välsmord organisation. En grundförutsättning för att vara vass i extern kundservice är att den egna interna servicen och maskineriet fungerar.**

Den här utbildningen belyser hur gällande värderingar, normer och dagliga rutiner påverkar helheten, med en djupare insikt och förståelse om hur ditt beteende påverkar dig själv och din omgivning kan du utveckla din förmåga att agera som fullvärdig serviceprovider.

- Rätt mental inställning
- Din attityd påverkar dig själv och andra
- Hur beteendestilar påverkar din kommunikation
- Icke-verbal kommunikation
- Hur skapar vi en god servicekultur
- Företagskultur - vårt adelsmärke
- Feedbackkultur – så får du andra att växa
- Vikten av att ge varandra positiv feedback

#### **Utbildningsmål**

Det primära målet för utbildningen är att deltagarna medverkar i skapandet av en genuin företagskultur, att de får förståelse för hur de påverkar varandra intern och hur det kan kommunicera tydligare. Detta leder till att organisationen uppnår högre effektivitet och bättre resultat.

#### **Målgrupp**

Utbildningen riktar sig till företag som vill att personalen ska utveckla sin interna kundorientering och servicegrad.

#### **Förkunskaper**

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

**Denna utbildning kan anpassas. Innehållet och utbildningens längd skräddarsys då utifrån den unika insatsens syfte, mål & målgrupp.**

**LEXICON**