

KUNDESERVICE I ADMINISTRATIVE FUNKTIONER

Mål: 47296

Hvorfor deltage?

Konkurrencen om kunderne er stor. Set med kundens øjne er mange varer og ydelser ens. Derfor er image og service/kvaliteten ofte udslagsgivende for kundens valg af leverandør.

Det stiller krav til dig, der varetager kontakten med kunden. Du skal kunne kommunikere professionelt, afstemme forventninger, håndtere kundernes mangfoldighed og håndtere eventuelle konfliktsituationer.

På kurset får du ny viden og inspiration, som kan anvendes direkte i dit arbejdsliv.

Du lærer om:

- Førstehåndsindtryk.
- Rentabilitet i kunderne.
- Service før, under og efter købet.
- Service gap og acceleration.
- Service og kvalitetsforventninger.
- Image, kundefærd og psykologi.
- Service/kvalitet som konkurrenceparameter.
- Valg af kvalitetsniveauer, personlig kvalitet.
- Strategi og servicekvalitet, kvalitet og kultur.
- At identificere kundegrupper og kundetyper, for at målrette den givne kundeservice.
- At behandle kunderne efter de opstillede servicemål.
- At skabe en positiv oplevelse for kunden.
- Gennemførelse/vedligeholdelse af service og kvalitetsniveauer.
- Håndtering af vanskelige kunder, problembehandling.
- Spørgeformer og aktiv lytning.
- Forskellige kundesamtaler, målfastsættelser, brugen af argumenter samt håndtering af indvendinger og undskyldninger.

Dit og virksomhedens udbytte

For virksomhederne og organisationerne handler det om konkurrenceevne i dag og i fremtiden. Det handler om hvilke kvalitets- og serviceniveauer, som virksomheden tilbyder - og hvordan medarbejderne skal efterleve disse.

En god kundeservice skaber alt andet lige gode relationer, som medvirker til at dagligdagen "glider" lettere for alle involverede parter.

Målgruppe

Alle der har kundekontakt.

Varighed

1 dag

Tilmeld dig og se datoer på vores hjemmeside

<https://nextkbh.dk/kurser>

eller kontakt os på:

Tel: 3388 0900

Email: kursus@nextkbh.dk