

BUSINESS MODEL CANVAS

Mål: 47197 + 47295 + 47296

Hvorfor deltage?

Efter uddannelsen kan deltageren anvende principper bag udformning og opbygning af virksomhedskoncepter, herunder udlede formål, styrker og svagheder, dette i forbindelse med udførelsen af egen jobfunktion. Deltageren vil forstå og være opmærksom på kulturmødets betydning og hvad kulturforskelle indebærer og kan dermed tilpasse kommunikation til samarbejdspartnerens kulturbaggrund og forventning til service samt til virksomhedens servicemål.

Herunder kan deltageren anvende redskaber, fx fortolkningsmodeller, erfaringspositioner, kommunikationsmodeller til at afkode og analysere kulturmødet mellem kunder og sig selv.

Ved at kunne identificere kundegrupper og kundetyper, kan deltageren skabe en professionel relation til kunden og derved levere god kundeservice.

Du lærer om:

- Kundetyper og kundegrupper.
- At skabe en relation til "kunden".
- Kulturforskelle og deres betydning.
- Virksomhedskoncepter, deres opbygning og virkemidler.
- Fortolkningsmodeller og andre redskaber til mødet mellem mennesker.

Dit og virksomhedens udbytte

En ressource, der forstår mekanismerne i dialogen mellem mennesker og derved kan sikre den helt korrekte kundeservice og kundeoplevelse, i mødet med jer som virksomhed.

Målgruppe

Ufaglærte og faglærte medarbejdere, der arbejder med eller ønsker at arbejde med kommunikation og/eller kundebetjening i relation til salg og service tværkulturelt nationalt og internationalt.

Varighed

2 + 2 + 1 dage

Tilmeld dig og se datoer på vores hjemmeside

<https://nextkbh.dk/kurser>

eller kontakt os på:

Tel: 3388 0900

Email: <mailto:kursus@nextkbh.dk>.