



Alla som har kundkontakt är viktiga ansikten utåt. De påverkar kundernas bild av er som företag och har också stora möjligheter att öka effektivitet, försäljning och lönsamhet genom en positiv attityd, professionellt bemötande och ett säljande förhållningssätt. Nöjda kunder rekommenderar er gärna till andra!

Service och kundkommunikation

för dig som vill öka försäljningen och få ännu nöjdare kunder!

Utbildningen passar er som har kundkontakter per telefon, t ex i kundservice, support eller försäljning. Ni får praktiska verktyg, självinsikt, kunskap och inspiration och gör att ni ger ännu bättre service och bidrar till nöjdare kunder och ökad försäljning. Era kunder kommer uppleva att de möts av trevliga och engagerade personer, som tar väl hand om deras problem eller önskemål.

Före utbildningen

Före kursstart analyserar vi behoven och förutsättningarna för deltagarna och vi skapar tillsammans en uppfattning av deras situation, vad de vill och behöver utveckla och målen för utbildningen. Innehållet anpassas till deltagarnas nivå, behov och önskemål.

Innan kursstart kan deltagarna med fördel göra en DISC beteendestilsanalys via ett webbaserat verktyg.

Innehåll och upplägg

Följande moment kan ingå i utbildningen, som byggs kring hel- eller halvdagar i den omfattning som ni önskar och behöver. Utbildningen kan också kombineras med utbildning och träning i försäljning.

- Service som ger goda kundrelationer
- Vad är service för era kunder?
- God kundkommunikation
- Olika kundtyper – hur bemöter jag dem på bästa sätt?
- Din egen kommunikationsstil
- Hur pratar jag så att kunderna förstår?
- Telefonen som arbetsverktyg
- Att styra samtal
- Hitta kundernas problem och önskemål – frågeteknik
- Hitta möjligheter till merförsäljning
- Att hantera svåra kunder
- Gör missnöjda kunder nöjda

Teori varvas med mycket dialog och praktiska övningar, som huvudsakligen utgår från deltagarnas egna verksamheter. De får verktyg att använda redan nästa dag!

Kombinera gärna med coaching i verkliga samtal för att säkerställa att deltagarna tar till sig verktygen och för att ge var och en hjälp att hitta sitt eget sätt att jobba effektivt med kundkommunikationen!

"Vi fick fantastiska siffror och glädjande kommentarer på mystery call-undersökningen efter utbildningen"
"Bra förankring i verkligheten"
"Bra tempo, bra kontakt, härlig känsla!"

För information och offert

Novasell AB
031-760 23 80
ingrid.alestig@novasell.se
www.novasell.se