



Service i mästarklass - för ökad lönsamhet



Med passion för kunden!

“Serviceföreläsningen tar egentligen upp mycket självklarheter och sunt förnuft, men är förpackat på ett sånt sätt att det ger många ”Aha-upplevelser” och goda insikter i hur enkelt det faktiskt är att bli en mästare på service, bland annat genom tydliga och konkreta exempel, spetsat med i det närmaste ”stå-upp”-framträdande. Jag själv lämnade föreläsningen med flera sidor av nedtecknade citat och kloka ord, sånt som belyser mitt personliga förhållande till min omvärld, och hur jag själv är en av mina viktigaste framgångsfaktorer.”

Helena E:son Alm, utbildningsadministratör

Ur innehållet: • Servicekompassen - åtta framgångsfaktorer
• Visionen, din vägvisare • Kundperspektiv skapar rätt attityd • Kundpassion ger service- och kundglädje • Rutiner och policies i er servicemodell • Kundnycklar mäter framgången • Mästarklass kräver ständig förbättring
• Medarbetare lyfts fram - kundens hjältar!

Garanterad effekt!

Missa inte att möta Sveriges bästa inspiratör när det gäller service i mästarklass och vinnande kundrelationer. Kenth är som föredragshållare och coach rak, öppen, påläst och har lätt för att skapa förtroende. Arbetar med en coachande utbildningsstil som inte lämnar någon oberörd. Detta för att skapa insikt och förståelse för framtida resultat. Är en mycket god pedagog och har en stark förmåga att engagera.



Kenth Åkerman
NLP Trainer, HNLP Coach
www.relationsbyggarna.se

Först som sist, service handlar om att tjäna pengar. Men varken enbart pengarna eller servicen får bli ett mål i sig. Att ge service måste ge värde eller öka det befintliga värdet för kunderna och generera ökade intäkter på sikt, och därmed förbättrat resultat som följd. Vad är egentligen service? Vilka förväntningar och krav finns? Vad vinner du på att arbeta med ökat fokus på service? Vad skiljer bra service från service i mästarklass? Hur kan du nå dit? Vad krävs av ledarskapet? Av medarbetarna? Hur hittar man den rätta attityden, till dig själv, företaget och kunden? Går det att skapa en levande vision och passion för kunden i alla företag? Hur lockar du fram förbättringar för kundens bästa? Detta är några av frågorna som tas upp. Frågor som väcker till eftertanke och kan starta en dialog kring kunden och utveckling av kundservice i din organisation. En perfekt start för en fortsatt serviceutvecklingsprocess.

Kommentarer tidigare deltagare:

”Intressant föreläsare.

Man tappade aldrig suget att sitta kvar!”

”Upplägget en röd tråd. Entusiasm.”

”Avslutningen var eminent.”

”Brinnande intresse. Såå kul att se och höra på. Medryckande och jag fylls av energi och nya idéer.”

Tid? Ca 2 timmar - heldag

För vem? För alla som vill få inspiration i mötet med kunden, lära sig mer om service, eget beteende och kommunikation mellan människor. Både för frontpersonal, kundtjänst, säljare, teamledare och chefer.

“Eftersnacket är alltid ett bra sätt att utvärdera ett seminarium och jag har sällan fått så många kommentarer (bara positiva) dagen efter som från denna inspirationsdag. De kommentarer som gladdde mig mest, var från samtliga försäljningschefer, t ex detta borde vi göra oftare. Vi är inte bortskämda med positiva omdömen från den avdelningen. Övriga kommentarer har varit att vår frontpersonal känner sig mer beredda att värdera och säga rätt saker till våra kunder. Dessutom stärker och underlättar detta tillfälle mitt arbete i framtiden.”

Göran Mårtensson, kundrelationsansvarig, Bilia Syd

Seminarier genomförs som anpassad utbildning eller föredrag vid personalutveckling, konferenser och kick-offer.

Har du frågor, ring gärna Kenth Åkerman,
0705-29 21 80, eller skicka en e-post till
kenth@relationsbyggarna.se.