

27 oktober, 2006
Essinge Konferenscenter Stockholm

Kund- och Klagomålshantering

professionellt och effektivt

- Så hanterar du och följer upp klagomål professionellt
- Så hanterar du olika personligheter och besvärliga beteenden
- Vid kundkontakt – ditt ansvar och dina befogenheter som medarbetare
- Så skapar och upprätthåller du arbetsglädjen i en hektisk vardag

Föreläsare:

PG Wettsjö
Kenth Åkerman
Håkan Löven

Education Quality Partner
Servicekompassen
Löven Utveckling AB

**Anmäl dig i dag –
faxes din anmälan
till 08 - 28 01 20**



Upplever du krävande kunder i din arbetsvardag?

Som klagomålshanterare kan det ofta bli tuffa dagar på jobbet. Kunderna som du kommer i kontakt med har ofta retat upp sig på förhand och detta går ofta ut över dig. Då är det viktigt att veta hur man hanterar verbala angrepp och orättvisa utskällningar på bästa tänkbara sätt.

Kunder som klagar är dock guld värda. De flesta orkar inte ta sig tid till att uttrycka sitt missnöje därför är det viktigt att ta vara på dem som gör det.

Genom att följa upp klagomålen professionellt kan du bli företagets viktigaste resurs, men då måste du veta hur du skall gå fram både internt och externt.

På den här kursen lär du dig tekniker som gör det lättare att hantera olika personlighetstyper – som ofta kräver olika typ av bemötande. Vi fokuserar även på hur du kan återvinna en missnöjd kunds förtroende och på hur du kan stärka dina möten med besvärliga kunder.

Välkommen att delta på den här kursen den 27 oktober och lär dig mer om professionell klagomålshantering.

Kontakta undertecknad om du har några frågor eller vill anmäla dig!

Vänliga hälsningar



Sofia Pihl
Projektledare Confex Sverige
E-mail: sofia.pihl@confex.se
Telefon: 08-28 43 74



Passar även för dig som arbetar i offentlig sektor!



Kenth Åkerman är en av Sveriges bästa föredragshållare i ämnet kundservice och klagomålshantering. Han åskådliggör tankar, idéer och fallgropar på ett mycket underhållande sätt. Kenth har skrivit böckerna *Servicekompassen – framgångsfaktorer för service i mästarclass* och *Kunden är ditt varumärke*.

Håkan Löven är inte bara uppskattad för sin entusiasm och förmåga att inspirera utan också för att han för fram viktiga budskap på ett konkret och enkelt sätt. I över 10 år har Håkan drivit det egna företaget; Löven Utveckling. Där arbetar han som coach, konsult och föreläsare. Därutöver har Håkan skrivit den uppskattade boken "Handbok i framgång" .

PG Wettsjö har under de senaste 18 åren arbetat i svenskt näringsliv som coach, konsult och föredragshållare. PG är en lysande föredragshållare som på ett entusiastiskt sätt engagerar sina åhörare. PG har en bred kompetens inom kommunikation, försäljning och kundservice och anses av många vara Nordens bästa föreläsare inom dessa ämnesområden.

Fredagen 27 oktober 2006

08.30 Registrering och fika

09.00 Kursen startar

09.05 Från missnöje till lönsamma kunder för livet

- Därför är de missnöjda kunderna ofta är de mest värdefulla
- Ta hand om klagomål – det viktigaste du kan göra
- Kundperspektivet – att förstå kundens verklighet
- Reaktionstrappan: Hur reagerar du? Hur reagerar kunden?

Kenth Åkerman - coach, föreläsare

09.40 Paus – kaffe & te

10.00 Organiserad klagomålsbehandling – effektiv uppföljning

- Hur skapar du en företagskultur som effektivt löser kundens problem
- Rätt tillstånd skapar framgångsrikt bemötande
- Så hanterar du och klassificerar olika klagomål
- Vilka klagomål måste du följa upp speciellt?

Kenth Åkerman – coach, föreläsare

10.40 bensträckare

10.50 Olika kanaler kräver olika bemötande

- Vilken respons förväntar sig kunden?
- LUSTFULL – en enkel modell för att bemöta klagomål
- Tips för bra brevsvår
- Följ upp, säkerställ att kunden är nöjd
- Så ser en bra kundpolicy ut
- Systematisering och uppföljning

Kenth Åkerman – coach, föreläsare

11.30 Lunch

12.30 Bli ännu bättre på att kommunicera och skapa bra relationer

- Lär dig att känna igen och att bemöta olika personlighetstyper; *Kontrollören, Sympatisören, Individualisten, och Analytikern* – olika typer kräver olika bemötande
- Lär dig frågetekniker som kan hjälpa att identifiera kundens behov snabbare
- Lär dig enkla svarstekniker som får kunden att förstå att du verkligen lyssnar

Håkan Lövén - utbildningskonsult

13.30 Paus – bensträckare

13.45 Stärk din självkänsla i mötet med besvärliga personer

- Hur du förebygger konfliktsituationer med hjälp av rätt kommunikationsform
- Så tar du bäst emot oberättigad kritik
- Hur man distanserar sig personligen från en besvärlig kund och bevarar en sund självbild
- Hur du kan hantera en konflikt utan att vare sig du eller kunden ser sig själv som förlorare
- Steg för steg metod för att hantera svåra kundsamtal

Håkan Lövén - utbildningskonsult

14.45 Paus - Eftermiddagsfika

15.15 Vad kan du göra för att återvinna en missnöjd kunds förtroende

- Vad förväntar sig en missnöjd kund
 - Vad är viktigt för kunden i det ögonblicket den klagar
 - Definition av kundens behov är avgörande för att kunna ge rätt behandling
 - Vid kundkontakt – ditt ansvar och dina befogenheter som medarbetare
- PG Wettsjö – konsult, utbildare**

16.00 Paus- Kaffe & te

16.10 Så skapar och upprätthåller du arbetsglädjen i en hektisk vardag

- Vad styr din motivation? Inre och yttre faktorer som kan spela roll
- Lär dig att tänka mer positivt vid motgång och stress
- Så kan du möta motgångar utan att tappas på energi
- Vad krävs för att trivas i vardagen
- Så tar du vara på dig själv i ett psykiskt påfrestande jobb

PG Wettsjö – konsult, utbildare

17.00 Kursen avslutas

OBS! Oppgi påmeldingskoden på toppen av siden, ved påmelding via e-post, web eller telefon!

Fyra enkle sätt att anmäla sig:

- 1) Faxa det här schemat till **08-28 01 20** 2) Skicka ett **E-mail** till: **confex@konferens.se**
 3) Via **Internet**; **www.confex.se** 4) Via **telefon** till projektledaren på **08-28 43 74**

KURSAVGIFT kr 3990.- (eksklusive moms) per person
 Inkluderat i priset är en kursdag ,servering i pauser, lunch och dokumentation.
 Kontakta gärna projektledaren för grupprabatter.

PROJEKTLEDARE

Sofia Pihl
 Tlf: 08- 28 43 74
 Sofia.pihl@confex.se
 www.confex.se

KURSLOKAL

Essinge Konferenscenter
 Segelbåtsvägen 15
 Tlf: 08-737 65 01

CONFEX SVERIGE

Confex Sverige AB är det svenska dotterbolaget i Confex-gruppen som är en av Skandinavien ledande kurs- och konferensarrangörer. Confex finns i Sverige, Norge och Danmark. Deltar du på en av våra kurser, är det vårt mål att du efter det kommer tillbaka till ditt arbete med praktiska färdigheter och fördjupade kunskaper. Deltar du i en av våra konferenser blir du uppdaterad om nyheter, trender och utveckling inom din bransch eller arbetsområde. Confex erbjuder kurser och konferenser inriktat mot både privat och offentlig sektor

AVBOKNING

Anmälan är bindande, och eventuell avbokning måste ske skriftligen. Vid avbokning debiteras en avgift på minst 20 %.
 Om du avbokat senare än 14 dagar innan kursen startar debiteras en avgift på 50 % av kursavgiften. Vid avbokning senare än 7 dagar innan, debiteras full deltagaravgift.
 Skulle du bli förhindrad från att delta kan du eventuellt överlåta platsen åt en kollega eller få dokumentation från konferensen

1. **Namn:**
 befattning:
 Mobil:
 E-mail:

2. **Namn:**
 Befattning:
 Mobil:
 E-mail:

3. **Namn:**
 Befattning:
 Mobil:
 E-mail:

Firma:

Postadress:

Postnr. / -ort:

Tlf: **Fax:**

Antal anställda:

Datum: **Signatur:**