

- Personen har slutat på företaget
- Jag vill inte ha vidare information
- Jag har inte möjlighet denna gång, skicka mig en inbjudan till nästa tillfälle

B SVERIGE
PORTO
BETALT
PORT PAYÉ



Anmäl dig före 10/2
och vi bjuder på middag + stor show
på Cabaret Lorensberg den 17/5!
(OBS Biljettantalet är begränsat och "först till kvarn gäller")

Ja tack, jag vill gå!

Anmäl dig redan nu!



anmalan@jgk.se



www.jgk.se



fax: 08-442 33 99



tel:08-455 54 44

Inspiration och personlig utveckling för undersköterskor

NÄR	17-18 maj 2006
VAR	Göteborg / Hotel Scandic Europa, adressen
PRIS	5.995 Kr exkl. moms
VAD INGÅR	För samtliga deltagare ingår dokumentation, morgonkaffe & smörgås, fruktpaus, lunch samt eftermiddagsfika. * Vid anmälan t.o.m. 10 februari ingår show och middag exkl. dryck på Cabaret Lorensberg (efteranmälan sker till självkostnadspris och i mån av plats)
BOENDE	För boende var god kontakta Scandic Europa (031-751 65 00) och ange bokningskod JGK för speciellt konferenspris
ANMÄLNINGSKOD	1064 (anges endast vid anmälan via telefon)

Öppet köp och bytesrätt

Om vi får din avanmälan senast tre veckor före utbildningstillfället får du alla pengar tillbaka. Därefter kan du begära bytesrätt och delta i någon av våra övriga konferenser och kurser, inom ett år till motsvarande värde. Om du meddelar förhinder senare än 48 timmar innan utbildningen startar förfaller din bytesrätt.

All av- och ombokning skall ske skriftligt. Vi reserverar oss för ändringar i programmet.

Gå fyra betala för tre!

Är ni flera som vill fördjupa er kunskap?
Gå fyra betala för tre!
Gäller vid samtidiga anmälningar.

Fyll i dina uppgifter här!

Företag	Adress		
Postadress	Ort	Tel	Fax
Namn	Befattning	E-post	
Namn	Befattning	E-post	
Namn	Befattning	E-post	
Namn	Befattning	E-post	
Namn	Befattning	E-post	

JGK Konferensproduktion AB Götgatan 15, 1 tr 116 46 Stockholm Tel+46 (0)8 4555 444 Fax +46 (0)8 442 33 99 Org.Nr 556625-4008

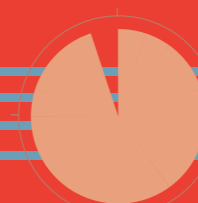
Inspiration, personlig utveckling & kundkommunikation

- för telefonister, receptionister & kundservicemedarbetare

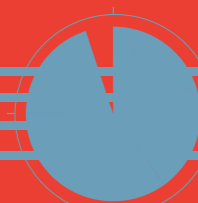
- Så ger du service i mästarklass - och undviker de vanligaste misstagen!
- Tydligare samtal får fram ditt budskap - lär enkel samtalsteknik!
- Hantera besvärliga människor - gå från negativa till positiva samtal!
- Stressad av högt arbetstempo - hitta din mentala arbetsnivå!
- Hantera media och press - så undviker du fallgroparna!
- Stärk ditt självförtroende - må och fungera bättre på 5 minuter!

17-18 maj 2006

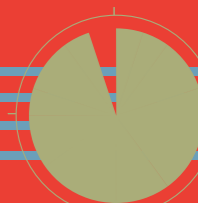
Scandic Europa, Göteborg



Inspiration & motivation



Praktisk Träning



Verktyg & Metoder

Inspiration, personlig utveckling & kundbemötande - för receptionister, telefonister och kundservicemedarbetare

Fyll på med ny kunskap och inspiration!

Som telefonist, receptionist eller kundservicemedarbetare är du företagets ansikte utåt. Du har en viktig nyckelroll i att skapa goda kundrelationer. Att du är motiverad, inspirerad och i harmoni är en förutsättning för att kunna ge professionellt bemötande och service. Vi har därför samlat några av Sveriges ledande utbildare på kundservice, samtal och kommunikation samt personlig utveckling för att inspirera och ge dig nya idéer och tankar. Kunskap som är värdefull i din roll och för dig!

Välkommen!

Vad behandlar konferensen?

- Lär dig hur du ger service i mästarklass
- Utveckla din förmåga att hantera besvärliga människor
- Enkel samtalsteknik för att öka din tydlighet i telefon och i mötet öga-mot-öga
- Metod och verktyg som hjälper dig hantera stressen och slappna av
- Hur du bemöter och hanterar samtal med media vid krissituationer
- Hur du höjer ditt eget och andras självförtroende
- Hitta balansen och harmonin på jobbet - på 5 min!

Talarpresentationer

Moderator

BrittMarie Strömberg, mental tränare och utbildningskonsult inom kommunikation och stresshantering

BrittMarie är mycket uppskattad talare och moderator på konferenser för sekreterare, telefonister, receptionister, kundservicepersonal mfl. Hon har lång erfarenhet av att arbeta med kompetensutveckling inom kommunikation och service, stresshantering, motivation och och koncentrationsträning. Hon har lång erfarenhet från utbildning i både offentlig och privat verksamhet. Brittmarie företaget Mind Training.

Kent Åkerman, inspiratör, perspektivskapare & coach

En av Sveriges bästa föredragshållare på ämnet kundservice. Han åskådliggör tankar, idéer och fallgropar på ett mycket underhållande sätt. Med en blandning av teori och teater får åhörarna aha-upplevelser och igenkänning för att själva kunna agera annorlunda i mötet med kunden. Författare till boken Servicekompassen – framgångsfaktorer för service i mästarklass (2004, Konsultförlaget) och Kunden är ditt varumärke (Liber 1999). Kent Åkerman driver Relationsbyggarna, Servicekompassen och är partner i EffekTeam.

Anders Nehlin, cetrifierad NLP coach

Anders är certifierad NLP Coach (Neuro Lingvistisk Programmering) Coach och NLP Master Practitioner med kompetens inom mental träning, yoga och buddhism. I en stor del av världen används NLP framgångsrikt inom områden som näringsliv, utbildning, kommunikation, idrott och hälsa. Anders passion är att hela tiden utvecklas som människa och ständigt utforska nya metoder och modeller som kan göra vägen kortare till människans mentala och emotionella välbefinnande. Anders är en flitigt engagerad föreläsare och var mycket uppskattad på Assistent & sekreterarstämman 2005.

Vem bör gå?

- Du som arbetar som telefonist
- Du som arbetar som receptionist
- Du som arbetar på kundserviceavdelning



Inspiration Motivation



Praktisk träning



Verktyg Metoder

Gemensam tvårätters middag & underhållande show

på Cabaret Lorensberg den 17 maj!

(Ingår i avgiften vid anmälan före 10/2, därefter sker beställning till kostnaden 610 Kr/person (exkl dryck) och i mån av plats)

Klaus Lindqvist, inspiratör, mental rådgivare, coach & teambildare

Klaus Lindqvist hjälper som inspiratör och coach individer och team att prestera på högsta möjliga nivå! Klaus ingår i Sveriges Olympiska Kommittés grupp för mental rådgivning.

Han var också den som tog initiativet till "Hjärnverket", Svenska Riksidrottsförbundets centrum för tillämpning av vetenskap och forskning inom prestationspsykologi.

Bland hans adepter finns elitlag och elitidrottare, världsmästare och europamästare, men även chefer och organisationer inom såväl privat- som offentlig sektor. Gemensamt för alla dessa är att de vill förbättra sina prestationer. Klaus driver företaget Klaus Lindqvist AC.

Marianne Östlund, VD, Seniorkonsult.

Startade Effektiva Medias PR-verksamhet 1995 och är en synnerligen kreativ och iderik seniorkonsult. Marianne arbetar mycket med mediaträning och krishantering b.l.a för bolagschefer och "topmanagement". I dessa projekt involveras dock alltid telefonisten eller receptionisten då de har en av de viktigaste rollerna.

Marianne har själv erfarenhet från att arbeta som telefonist.

Konferensprogram

08.30 – 09.00 Registrering, kaffe & fralla

09.00 – 09.05 Brittmarie Strömberg hälsar välkommen och inleder konferensen.

09.05-10.30 **Service genom kundens ögon - framgångsfaktorer för kommunikation i mästarklass**

- Vad skiljer bra service från service i mästarklass
- Att skapa kundpassion med rätt attityd
- När värderar kunden service mest?
- Vanliga fallgropar att undvika och receptet för framgångsrik service - checklista

10.30-10.50 Fruktpaus

10.50-12.00 **Att samtala med "besvärliga människor" - och gå från negativa till positiva samtal!**

- Vari ligger det besvärliga - hos dig eller kunden?
- Att tala samma språk - olika personlighetstyper och kommunikationsstilar
- Så tar du hand om missnöje och klagomål
- 10 tips för aktiv klagomålshantering

Kent Åkerman

12.00-13.00 Lunch

13.00-14.20

Den psykologiska behandlingen av kunden - är den rätt så fungerar det!

- Tydlighet i samtalet - så når du fram med ditt budskap
- Enkel samtalsteknik som hjälper dig vara tydlig
- Att lyssna aktivt och bemöta kunder i telefon
- Så påverkar humör och dagsform din kommunikation
- Ögonkontakt, gester och mimik - vad säger ditt kroppsspråk?

14.20-14.50 Eftermiddagsfika

14.50-16.20 **Stressad av högt arbetstempo?**

- Motverka och mildra stressen- så hittar du "din" mentala arbetsnivå
- Känner du dig stressad - Påverka ? Acceptera? eller Släppa?
- Finn balansen -Telefonen, vän eller fiende?
- Återhämtningen som stresshanteringsverktyg

Brittmarie Strömberg

16.20-17.20 **Moderatorn sammanfattar och bjuder in till mingel och fortsatta diskussioner**

19.00-23.00 **Njut av en tvårättersmiddag och sprakande underhållning på Cabaret Lorensberg** (ingår i avgiften för de som anmält sig t.o.m 10/2, övriga till självkostnadspris).

Varje konferensdag serveras morgonkaffe och smörgås, förmiddagsfrukt, lunch och eftermiddagsfika - inkluderat i avgiften.

08.30-09.00 Morgonkaffe & fralla

09.00-09.15 Moderatorn inleder med reflektioner från gårdagen

09.15-10.20

Att kommunicera med media

- En snabblektion i hur man som ex telefonist bemöter media utan att hamna i blåsväder
- Så undviker du att försäga dig - de vanligaste fallgroparna
- Checklistan som förbereder dig för samtalet

Marianne Östlund

10.20-10.50 Fruktpaus

10.50-12.10

Självförtroendet - den viktigaste faktorn för att växa och utvecklas

- Hur medarbetarna i receptionen, växeln eller serviceavdelningen kan höja självförtroendet hos varandra
- Så höjer du ditt eget självförtroende - knepen som ger dig en ego-kick

Klaus Lindqvist

12.10-13.10 Lunch

13.10-15.40 **Må och fungera bättre på 5 minuter!** (inkl 30 min eftermiddagsfika 14.00-14.30)

- Finn rätt balans och harmoni på jobbet!
- Så får du en kort paus att ge dig den energi du behöver för att orka
- Alltid på gott humör genom att tänka rätt - undvik negativa tankar och betendeen
- Praktiska övningar som hjälper dig till välbefinnande och lugn - steg för steg!

Anders Nehlin/6000

15.40-15.50 **Moderatorn sammanfattar och avslutar konferensen**

Vid frågor som rör konferensen, vänligen kontakta: Jan-Erik Nilsson, projektledare och produktutvecklare 031-71102 90 eller jan-erik@jgk.se