

SOCIALA MEDIER OCH KUNDRELATIONER - WORKSHOP

"De som försöker att göra något och misslyckas kommer oändligt mycket närmare sina mål än de som försöker att göra ingenting och lyckas."

Lloyd Jones

I sociala medier är utrymmet ofta begränsat och därför skriver vi mycket kortfattat. Det kräver att vi har experter på kommunikation som klarar att vara tydliga och att undvika missförstånd. De medarbetare som ska fungera som kundtjänst i sociala medier måste få rätt förutsättningar.

Vi utbildar och tränar medarbetare för att stå väl rustade för de flesta situationer och dialoger i sociala medier.

Vårt mål är att våra deltagare ska känna säkerhet i sin dialog med kunderna via sociala medier. De ska känna sig som experter.



DELTAGARE

Kundtjänstmedarbetare eller andra som ska göra jobbet.

FÖRKUNSKAPER

Företaget ska ha beslutat sig för att använda sociala medier och att låta kundtjänsten föra dialogen.

RESULTAT EFTER UTBILDNINGEN

Kunskap om varumärkets påverkan, allmänna riktlinjer, tonalitet, policys och standards, hur funkar Facebook, Twitter, Pinterest etc, så här gör du i praktiken, hantering av specifika ärenden

MÅL: förbättrade kundrelationer

INNEHÅLL STEG 1 (2 DAGAR)

- Att hålla effektiva och givande möten
- Frågeteknik och aktivt lyssnande
- Att sälja in idéer till andra
- Variera och planera innehållet
- Syfte och mål med din presentation
- Att använda tekniska hjälpmedel
- Manuskriptet
- Att hantera rampfeber
- Utveckla en personlig stil
- Rösten och kroppsspråket
- Retorik
- Anpassa dig till din målgrupp
- Rollspel med feedback
- Övningar
- Grupparbete
- Hemarbete

INNEHÅLL STEG 2 (1 DAG)

- Repetition av steg 1
- Uppföljning av hemarbete
- Fördjupning och förstärkning av kunskaper genom feedback
- Muntligt test på erhållna kunskaper
- Diplomerings

INNEHÅLL STEG 3 (1 DAG)

- Repetition av steg 1 och 2
- Hantering av specifika ärenden
- Gästföreläsare om hur de lyckats och vägen dit
- Test
- Diplomerings

ARBETSMODELL

Förstudie:

För att utbildningsledaren ska kunna förbereda sig och anpassa utbildningen måste företaget delge sina strategier och policydokument samt information om varumärket.

Genomförande av steg 1:

Deltagaren deltar i givande gruppövningar, diskussioner och testar tonalitet, hantering av svåra situationer och kunder.

För att kunna individanpassa utbildningen har vi ett maxantal på åtta personer.

Projektarbete:

Deltagaren får i uppdrag att komma igång och testa på hemmaplan och skall ha med sig verkliga case och frågor till steg 2 och 3.

Genomförande av steg 2:

Sista dagen genomförs ett test för att bli godkänd. Blir man det erhålls ett diplom.



FÖR MER INFORMATION:

ATRIUM UTVECKLING AB
Stenmoravägen 7
184 97 LJUSTERÖ

Tel: 0708-955 554
E-post: info@atriumutveckling.se
www.atriumutveckling.se