

KUNDRELATIONER

Från service till rådgivande partner

"Den enda säkra vägen till framgång är att ge mer och bättre service än vad som förväntas av dig, oavsett viken uppgiften är"

Og mandino

Grunden för tillväxt ligger i vår förmåga att behålla och utveckla de lönsamma kunderna. Företag lägger idag mycket tid och kraft på marknadsaktiviteter som riktar sig mot nya kunder, men vad blir effekten om "hållet i hinken" är större än tillflödet?

Lojala och lönsamma kunder kan inte nog värdesättas. Vad är det då som skapar kundlojalitet? Bra service skulle nog många säga, men i kundens ögon är bra service självklart och något han förväntar sig. Det är först när något går snett som vår verkliga serviceförmåga sätts på prov.

De allra flesta kundkontakter sker idag via telefonen, vilket ställer stora krav på de som tar emot inkommande kundsamtal. För att skapa nöjda kunder krävs både kunskaper, motivation och en stark vilja att hjälpa till.

Atrium erbjuder en praktiskt inriktad utbildning i två steg som ger kundservice-medarbetare de konkreta verktyg som behövs för att skapa nöjda kunder både på kort och lång sikt.



DELTAGARE

Utbildningen vänder sig till personal som arbetar i ett CallCenter eller kundtjänst och dagligen hanterar kundsamtal per telefon, mejl, chatt.

FÖRKUNSKAPER

Deltagaren ska ha arbetat med kundservice per telefon i minst tre månader samt haft ett samtal med närmaste chef om mål och syfte med utbildningen.

RESULTAT EFTER UTBILDNINGEN

Förståelse för hur kunder upplever och bedömer servicenivåer.

Kunskaper om hur du hanterar missnöjda kunder, styr och vänder samtal, analyserar kunders problem och behov samt skapar säljande kundkontakter.

Själv kunna analysera och utveckla sina kundsamtal.

INNEHÅLL STEG 1 (2 DAGAR)

- Framtida krav på kundservice
- Kunskapsbehov
- Servicebegreppet
- Vikten av rätt attityd i kundkontakterna
- Röst och språk
- Att styra och vända kundsamtal
- Att undvika över och underservice
- Konsten att säga nej
- Hantering av missnöjda kunder
- Våra kunders handlingsmotiv
- Frågeteknik
- Att analysera kunders problem, behov och förväntningar
- Att skapa merförsäljning
- Rollspel med samlyssning
- Övningsuppgifter
- Grupparbeten
- Projektarbete

INNEHÅLL STEG 2 (1 DAG)

- Repetition av steg 1
- Uppföljning och samlyssning på egna inspelade kundsamtal.
- Fördjupning och förstärkning av kunskaperna genom feedback.
- Diplomerings

ARBETSMODELL

Förstudie:

Vi tar in viktig information om ert företag som "påläsningsunderlag" för våra utbildare. Detta för att deltagaren ska känna igen sin egen verklighet i utbildningen.

Vi ringer deltagaren innan utbildningen för att ställa kompletterande frågor samt motivera vad deltagaren kommer att få ut av utbildningen.

Genomförande av steg 1:

Två dagars utbildning delta i givande gruppövningar samt träna på verklighetsanpassade kundsamtal. Samtalen spelas in för att deltagaren ska kunna få konkret feedback från kursledaren samt övriga kursdeltagare.

Projektarbete:

Deltagaren får i uppdrag att spela in riktiga samtal som ska medföras till uppföljningsdagen

Genomförande av steg 2:

Repetition av grundutbildningen samt förbättring och förstärkning av de egna kundsamtalen. Diplomerings av deltagaren.

Feedback:

Atrium kontaktar operativ chef efter utbildningen för att ge en återkoppling på hur vi uppfattat deltagaren samt ge konkreta förslag på hur chefen kan vidareutveckla medarbetaren.



FÖR MER INFORMATION:

ATRIUM UTVECKLING AB
Stenmoravägen 7
184 97 LJUSTERÖ

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