

Professionell kundservice - 3 dagar

kurser 910

- Du får lära dig att**
- Ge utomordentligt god service till kunder så att det märks och ger resultat
 - Använda beprövade tekniker för kundservice som ger kunderna en positiv upplevelse
 - Maximera värdet av dina kundmöten
 - Effektivt hantera besvärliga kunder och vända klagomål till möjligheter
 - Bidra till en kundfokuserad kultur och samtidigt uppnå personlig tillfredsställelse och kundnöjdhet
 - Visa en positiv, självsäker och professionell inställning vid interna och externa kundmöten
- Sammanfattning** Att ge utmärkt kundservice är ofta skillnaden mellan att vinna och behålla en kund eller att mista kunden. Kursen ger dig verktyg för att bygga upp och underhålla ömsesidigt fördelaktiga kundrelationer. Detta leder till att de blir lojala förespråkare för dig och din organisation.
- Vem bör delta** Alla som behöver skapa positiva relationer med externa eller interna kunder. Det omfattar kundservice- och teknisk support-personal. Chefer och teamledare som vill hjälpa sin personal att bli mer kundinriktad har också nytta av kursen.
- RealityPlus™** Kursens multimediamiljö låter dig gå in i verkliga kundservicesituationer. Bland övningarna ingår rollspel och simulerade video- och ljudscenarion som låter dig öva på de saker som lärs ut på kursen. Bland övningarna ingår att:
- Kartlägga ditt sätt att ge kundservice
 - Definiera god kundservice
 - Bli medveten om de känslomässiga aspekterna av kundupplevelsen
 - Bedöma kundernas förväntningar
 - Utforma effektiva sätt att hantera vanliga kundservicesituationer
 - Hantera klagomål och svåra situationer
 - Sätta kunden främst i en simulerad situation
 - Utforma en personlig handlingsplan

Professionell kundservice - 3 dagar

kurser 910

Att ge utmärkt kundservice: därför spelar det roll!

Hur viktigt är "Hur"?

- Fokusera på hur, inte bara på vad
- Utveckla ett ömsesidigt förtroende
- Kundens fem nyckelvärden
- Definiera vad "utmärkt kundservice" är

Att skapa en kundupplevelse

Emotionella aspekter av kundupplevelsen

- Första kontakten med kunden
- Ge ett positivt första intryck
- Att påverka kundernas uppfattning
- Att överträffa kundernas förväntningar

Identifiera vad som skapar utmärkt service

- Ta ansvar för kundvården
- Styra kunden genom processen
- Ingjuta förtroende genom att vara personlig

Främja långvariga kundrelationer

- Ha en positiv attityd
- Små handlingar som visar på detaljernas betydelse

Kommunicera effektivt med kunden

Utveckla din förmåga att kommunicera

- Etablera kontakt med kunden
- Förmedla ett personligt budskap

Vad du säger och hur du säger det

- Verbala tekniker och rösttekniker som fungerar
- Undvik knep och avledande manövrer
- Undvik jargong för tydlighetens skull

Utgå ifrån att problemet ska lösas

- Använd ett aktivt lyssnande för att lösa problemet
- Använd frågetekniker som fokuserar på resultatet
- Använd ett frågande sätt istället för aggressivt
- Se dig själv och kunden som ett team

Uppnå resultat även för fjärrkunder

- Välja och använda lämpliga media
- Tillämpa bästa praxis inom kundservice
- De bästa tipsen för kundvård inom e-handel

Hantera svåra situationer konstruktivt

Lugna upprörda kunder med aktivt lyssnande

- Visa prov på emotionell intelligens
- Visa empati och neutralt deltagande

- Mildra ilska och ta kontroll över situationen
- Vad du inte ska säga till en upprörd kund

Tekniker för att bemötasvårhanterliga människor

- Förbli objektiv i utmanande situationer
- Göra ett budskap personligt eller opersonligt
- Hävda din ståndpunkt med artiga upprepningar
- Hantera envetna kunder

Omvandla klagomål till möjligheter

- Dra lärdom av kundernas återkoppling
- Vänd en negativ situation till en lojal kund
- Se kundens vilja att rekommendera ditt företag som en resurs

Bidra till en kundfokuserad kultur

Att leda kundservice-team

- Kartlägga det interna kundnätverket
- Stärka de svaga länkarna i kedjan
- Främja en kundfokuserad företagskultur

Mäta kundnöjdhet

- Sätta och följa upp standarder för prestationer
- Mäta framsteg med interna mått
- Ge kunderna chansen att tala om ifall de är nöjda
- Skapa en kundservicegaranti

Övervaka teamets utveckling

- Se till att den höga servicenivån genomsyrar verksamheten, det ska inte vara en lycklig slump
- Coacha ditt team till framgång

Gör utmärkt kundservice till en vana

Utmärkt service i teori och praktik

- Finslipa ditt sätt att ge utmärkt service till kunder
- Visa en professionell attityd gentemot interna och externa kunder
- Tio riktlinjer som sammanfattar hur du lyckats
- Mät personlig utveckling och vad du uppnått

Följ upp din egen utveckling

- Upprätta personliga mål för din utveckling
- Bestäm dig för att agera med en gång