

GRATIS SEMINAR OM KUNDESERVICEKURSER

– Sådan udvikler du god kundeservice, der skaber optimale kundeoplevelser – hver gang!

–

Lokation

København
World Trade Center
Borupvang 3, 2750 Ballerup
Telefon: +45 44 68 10 00

Målgruppe

Dette gratis seminar henvender sig til personer som arbejder i kundeservice eller med andre former for bruger- og kundekontakt. Det kunne være i kontaktcentre, borgerservice, IT-support, service desk, hotline, servicecentre og lignende.

Parkering: Mulighed for gratis parkering ved World Trade Center og Radisson Blu Scandinavia i Århus

På seminaret får du eksempler på hvordan du kan servicere dine kunder, og hvad konsekvensen af henholdsvis god og dårlig kundeservice er. Derudover får du inspiration og konkrete tips hvordan du umiddelbart efter kurset kan styrke din kundeservice. Du kan allerede efter seminaret bruge disse tips til at skabe endnu bedre serviceoplevelser for dine kunder.

Underviser & Indlægsholdere:

Johnny Jensen har højt udviklede spidskompetencer i at skabe konkrete adfærdscændringer gennem enkle metoder, der er praktisk anvendelige umiddelbart efter, at man har lært dem. Johnny har i det private og det offentlige fungeret både som personaleleder og som ansvarlig for planlægning, tilrettelæggelse gennemførelse og kontrol af hundredvis af praktiske uddannelser. Alle med hovedvægt på at bibringe deltagerne viden, færdigheder og holdninger til at kunne udfylde deres til enhver tid gældende funktion. Johnny har gennem en årrække også været chef for en nordisk supportorganisation med fokus på loyale og glade kunder gennem effektive processer og gode serviceoplevelser.

Brian Vang har arbejdet med kundeservice som leder og rådgiver i to årtier. Han er uddannet Cand. Mag. (filosofi og psykologi), og har foretaget analyser, rådgivning og praktisk kommunikations-uddannelse for private virksomheder og offentlige institutioner, med henblik på at skabe bedre serviceoplevelser. Brian Vang har massiv erfaring med analyse af kundekontakt i telefon, på skrift og i personlige henvendelser, med særligt fokus på dialog og kropssprog. Han har gennemført analyser, kurser og individuel praktisk kommunikationstræning i alle typer af virksomheder, og har således en meget bred erfaringsbaser omkring service mindset.

Program

08:30 Kaffe med morgenbuffet

09:00 Velkommen og scenen sættes

- Kursus-Kompagniet.dk & underviser Johnny Jensen byder velkommen • If it ain't broke, don't fix it? Hvad er der egentlig brug for at forbedre?

09:45 Servicevarianter og betydningen for den serviceoplevelse, du skaber 10:20

Pause

10:40 Gennemgang af 4 kurser med helt konkrete teknikker til at skabe gode serviceoplevelser

- Hvad er Service Mindset, og hvordan oplever kunden det?
- Den telefoniske serviceoplevelse
- Den skriftlige serviceoplevelse
- Kropssprog i kundekontakten

Vi giver dig én konkret metode fra hvert kursus til at skabe bedre serviceoplevelser. Metoderne kan anvendes direkte i praksis, når du kommer hjem.

Kundefokus og relationel koordinering

- Kunderejsen og Service Design
- KPI'er og målinger
- Fra værdi til handling

12:00 Kursus-Kompagniet.dk takker for i dag.

Kom og hør om uddannelsen er relevant for jer. Det er både uforpligtende og gratis.

Kursus-Kompagniet.dk har ingået samarbejde med Serviceskolen.dk og kører parallelle lederkurser, som sikrer det ledelsesmæssige fokus og nødvendige supplement til ændring af medarbejderadfærd. På gratisseminaret løfter vi sløret for kursusindholdet for både medarbejdere og ledere.

[Tilmeld dig her](#)

