

Kundvård

"Hur möter vi kunden, för människans och organisationens bästa?"

ATT UTVECKLAS GENOM ATT MÖTA FÖRVÄNTNINGAR

Vad är ett gott kundbemötande? De flesta människor möter dagligen kunder oavsett om de kallas patienter, klienter eller abonnenter. I och med den utveckling som skett i samhället har kunderna börjat ställa allt högre krav på att organisationer uppträder professionellt.

Utbildningen vänder sig till alla personer som till vardags, på ett eller annat sätt är i kontakt med kunder. Deltagarna får en ökad förståelse för hur det egna beteendet påverkar samspelet med andra människor.

Vi tittar närmare på vad som förväntas och varför kunder väljer att byta leverantör i olika lägen. Utbildningen behandlar även vanliga frågeställningar som t.ex; hur hanterar man en arg eller besviken kund? Hur undviker vi missnöjda kunder som sprider dåliga rykten om organisationen? Hur hanterar vi kunder som klagat?

INNEHÅLL

- Sju gyllene ord
- Vad är kundvård?
- Framgångsrik kundvårdare
- Varför försvinner kunden?
- Lyckad kundvård
- Dålig service
- Kunders behov
- Personlighetsprofiler
- Aktivt lyssnande
- Hantera besvärlig kund
- Från kundämne till lojala kunder
- Kunderna klagat
- Hantera klagomål