

Effektiv telefonkommunikation

Kursen för dig som vill bli en effektiv kundservicespecialist! Märk resultatet omgående i ökat antalet nöjda kunder.

Kursen vänder sig till dig som är ditt företags ansikte ut mot kunderna och som vill vara specialist på att kommunicera effektivt med dem. Som ditt företags ansikte utåt kan du bidra till att skapa en positiv bild av företaget gentemot befintliga och nytillkomna kunder och därigenom skapa långvariga kundrelationer. I den mån företag använder telefonen enbart för mottagning av ärenden eller order, beror det ofta på att man saknar kunskaper om hur telefonkontakter kan utnyttjas på ett offensivt sätt. Man har ännu inte upptäckt den potential som finns i att vara mer aktiv i sitt kundbemötande. Effektiv kundkommunikation är därför inriktad på att ge kundservicepersonal de kunskaper och de färdigheter som behövs för att öka sin förmåga att bemöta kunder.

Efter kursen kommer du att:

- känna större säkerhet i olika kundsituationer
- kunna klara svåra kunder bättre
- kunna lyssna mer aktivt
- kunna lösa problem mer effektivt
- ha förbättrat din förmåga att påverka dina kunder

Kursens längd

Kontakta oss för kursdatum.