



KUNDSERVICE I VÄRLDSKLASS

HANTERA KUNDER PROFFSIGT OCH LÖNSAMT.

En utbildning för att maximera försäljningen inom kundtjänst och orderhantering.

FINNVEDEN SÄLJKRAFT AB

-vi maximerar din försäljning!

MÅLGRUPP

Utbildningen vänder sig till dig som arbetar med kundservice. Du arbetar kanske idag som innesäljare, kundtjänst, orderhanterare, leveransbevakare och dylikt.

MÅL MED UTBILDNINGEN

Som företag är vi alla beroende av våra kunder. Tar vi inte hand om dem på rätt sätt riskerar vi att förlora dem till en konkurrent. Men vad är då rätt sätt? Har kunden alltid rätt? Hur skall vi kommunicera för att sälja mer? Under denna utbildning lär du dig att använda rätt teknik för att skapa en lättare, roligare och betydligt mer lönsam arbetsdag. En kundservice i världsklass!

UTBILDNINGSFORM/PEDAGOGIK

Utbildningen genomförs främst som lärarledda kurs-tillfällen, men innehåller även självstudier. Atmosfären är öppen och bygger på ett högt engagemang och aktivt deltagande.

UTBILDNINGSSINNEHÅLL

- Rollen som servicegivare och bemötare.
- Du lär dig utveckla och identifiera ditt personliga sätt att sälja och serva via telefon och mail.
- Klagomålshantering – världens bästa säljsamtal.
- Så vinner du kunden via telefon – tekniken som gör dig ihågkommen hos kund.
- Maximera försäljningen i kundmötet via telefon.
- Aktivt lyssnande, hör du rätt?
- Ord, röst och kroppsspråk, vilka signaler skickar du?

Omfattning: Utbildningen omfattar 2 dagar.

Deltagare: 16 personer/utbildning

Plats för genomförande:

Värnamo, Jönköping och/eller Göteborg.

Vid önskemål kan utbildningen genomföras företagsförlagd.

Utbildare: Finnveden Säljkraft AB

Anmälan: utbildning@finnvedensaljkraft.se

Kontakt:

Johan Sandahl, 0725-25 00 07

Jonas Gallneby, 0706-88 18 47

Josefin Erlandsson, 0706-20 72 01

www.finnvedensaljkraft.se