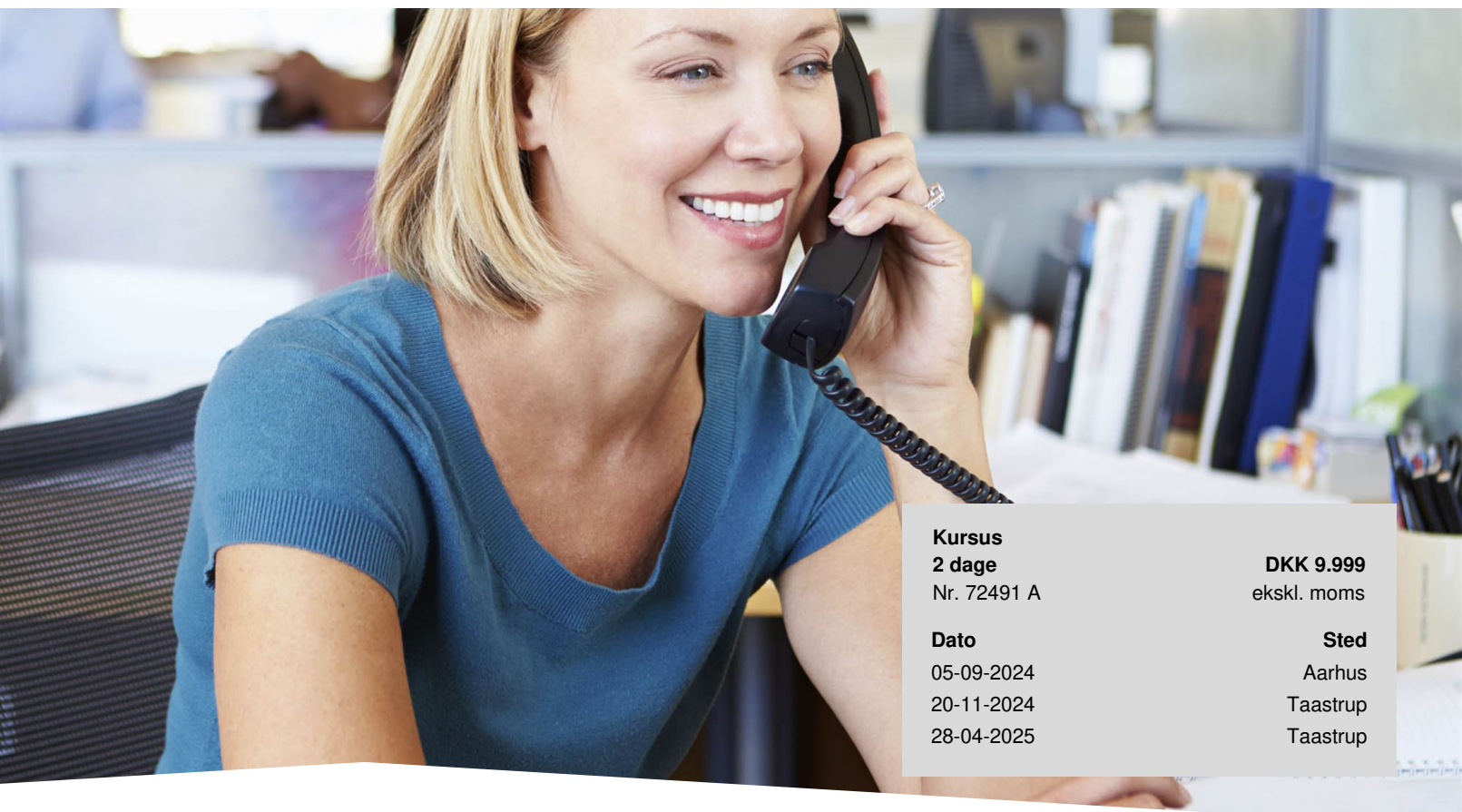




Kursus
2 dage
Nr. 72491 A

DKK 9.999
ekskl. moms

Dato
05-09-2024
20-11-2024
28-04-2025

Sted
Aarhus
Taastrup
Taastrup

Fra kundeklager til kundeloyalitet

Lær at vende de utilfredse kunder til glade ambassadører for din virksomhed med dette kursus. Du bliver trænet i at kommunikere professionelt og effektivt med de utilfredse kunder - med udgangspunkt i den enkelte kundes oplevelse.

Fra kundeklager til kundeloyalitet

Som medarbejder med daglig kundekontakt har du et stort ansvar for, at de utilfredse kunder bliver imødekommet og taget alvorligt. Du er den medarbejder, der med den rette, kompetente håndtering kan gøre de utilfredse kunder til tilfredse og loyale kunder. Det er vigtigt at huske på, at der er stor viden at hente hos de utilfredse kunder, som du og din virksomhed kan få gavn af. Med dette kursus får du fyldt værktøjskassen op med nye ideer og redskaber til, hvordan du i fremtiden bedst håndterer de utilfredse kunder og endda lærer noget af dem. Du lærer at forebygge klager og vende en dårlig kundeoplevelse til en god.

Deltagerprofil

Kurset er til dig, der har kundekontakt, og hvor kundeklager og reklamationer er en naturlig del af din hverdag.

Udbytte

- Bliv bevidst om, hvordan du reagerer i en klagesituation, og styrker din kommunikation
- Lær, hvordan konflikter nedtrappes og vendes til positiv dialog



- Få værktøjer til at håndtere klager via e-mail
- Forstå, hvordan din organisation kan lære af kundeklager
- Få bedre kundeoplevelser, større kundetilfredshed og mere jobglæde
- Styrk din kundeloyalitet, og få flere genkøb
- Få forbedret omdømme og styrket bundlinje

Det får du på arrangementet

- Øvelser og inddragelse
- Kursusbevis
- Erfaren underviser
- Maks. 16 deltagere
- Gratis parkering
- Materiale på dansk
- Undervisning på dansk

Indhold

Skab rammerne om den gode klagesituation

- Planlægning af klageforebyggelse
- De tre klagetyper
- Sådan anerkender og imødekommer du den utilfredse kunde
- Effektive respons- og argumentationsteknikker
- Professionel respons på følelsesladede og vrede klager
- Før, under og efter - sådan håndteres klagen mest effektivt

Målrettet og nærværende kommunikation

- Mennesketyper og deres kommunikationsmønstre
- Målrettet kommunikation til den individuelle kunde

Styrk gennemslagskraften

- Hvad signalerer din fremtoning – i telefon og face-to-face?
- Stemmen og kropssprogets betydning for dialogens udfald
- Nonverbale virkemidler aktivt og effektivt

Effektive klagesvar via e-mail

- Det målrettede og personlige klagesvar
- Undgå standardsvarene, bevar effektiviteten: Tips til at optimere din skriveproces

Vend konflikter til positiv dialog

- Nedtrap konflikter og få kunden ud af det røde felt
- Hvordan skaber du en god stemning i en presset situation?
- Sådan forholder du dig til uretmæssige klager, uden at afvise kunden

Bliv klogere af klagerne

- Lær af klagerne
- Hvordan bliver klagehåndteringen mere effektiv?

Form

Kurset veksler mellem teori og praktiske øvelser, hvor du får lejlighed til at arbejde med dine egne konkrete klagesituationer og afprøve de redskaber, som præsenteres i løbet af kurset. Du får feedback undervejs, og du lægger en plan for din egen klagehåndtering.

[Se også de øvrige kurser i service og support.](#)



UNDERVISER

Leon Birdi

Leon er specialist i kunderelationer og arbejder med salgs- og serviceoptimering i både offentlige og private organisationer. Han arbejder bl.a. med konflikthåndtering hos Politiet og i Kriminalforsorgen. Hans undervisningsstil er praktisk, direkte og løsningsorienteret. Med andre ord: Du kommer hjem fra kurset med konkrete idéer til at forebygge og tackle kundeklager - og til at undgå konflikter i hverdagen.

Har du faglige spørgsmål så kontakt



Christian Ravn Agergaard Pedersen
+45 72202447
crpe@teknologisk.dk