



**Kursus**  
**2 dage**  
Nr. 72744 A

**DKK 7.999**  
ekskl. moms

**Dato**  
23-03-2020  
21-09-2020  
22-03-2021

**Sted**  
Taastrup  
Aarhus  
Taastrup

## Service- og supportmedarbejderen

*Som service- og supportmedarbejder har du brug for særlige kompetencer, der ruster dig til at håndtere hverdagens udfordringer med overblik og overskud, så dialogen med kunderne er klar, professionel og nærværende. Her får du de vigtigste værktøjer samlet på én gang.*

### **Serviceminded, fleksibel, velformuleret og selvstændig**

Der stilles store krav til dig, der arbejder med kundebetjening og support. Og de bliver ikke mindre i takt med at fokus øges på at yde excellent service, så kunderne har en god oplevelse. Derfor er det vigtigt, at du er rustet til håndtere hverdagens udfordringer med overblik og overskud.

I løbet af to dage får du værktøjer, tips og tricks, der bidrager til større effektivitet, trivsel, bedre dialog med kunden og bedre samarbejde med kollegerne. Der vil være mange praktiske øvelser, så du med det samme bliver klar til at bruge værktøjerne selv i hverdagen.

*Et rigtig godt kursus om noget så komplekst som service og kommunikation. Dette burde være et af de første kurser, som en virksomhed sender de medarbejdere på, der arbejder med kunder - alle kunder! Must have kursus!*  
*Peter Findinge Frederiksen. IT supporter. Velux A/S*

### **Deltagerprofil**

Kurset henvender sig til personer som arbejder i en supportfunktion eller med andre former for kunde- og brugerrelationer, fx it-support, help desk, service desk, servicecenter, kontaktcenter, kundeservice, Borgerservice og lign.

## Udbytte

- Få redskaber til at skabe mere værdi for forretningen
- Bevidsthed om din rolle i organisation og hvordan du skaber værdi med nye serviceideer
- Værktøjer til at effektivisere servicehåndteringen
- Lær at vende konflikter til positiv dialog
- Kommunikation som et af de vigtigste redskaber i supportfaget
- Fokus på trivsel og arbejdsglæde

## Indhold

- Planlæg din personlige service - ved hjælp af servicehjulet
- Klagehåndtering som servicebooster
- Bliv bevidst om forskellen ml. passiv og aktiv serviceadfærd
- Redskaber til at tilpasse dialogen til den enkelte kunde
- Enkle spørgerammer til at stille de rigtige spørgsmål, afdække behov og undgå misforståelser
- Indsigt i, hvordan din hjerne reagerer på rutiner og forandringer

### Dag 1

- Skab merværdi for forretningen og optimer den gode kundeservice: Hvad er god serviceadfærd og hvad er vigtigt i mødet med andre mennesker? Hør hvordan får du nye serviceideer, så hvordan du kan planlægge din personlige service – ved hjælp af servicehjule.
- Gør du din servicehåndtering mere personlig og effektiv: Kender du forskellen på at have en passiv eller en aktiv serviceadfærd samt værdien af at være proaktiv? Gennem bedre effektivitet kan du spare tid og give en mere personlig kundeoplevelse.
- Mange klager kommer på grund af misforståelser!: Konflikter som servicebooster – Ved hjælp af effektive teknikker lærer du at håndtere utilfredse kunder og nedtrappe konflikter. Stil de rigtige spørgsmål, når du afdækker kundens egentlige behov og så du undgår misforståelser og møder kunden i øjenhøjde.

### Dag 2

- Kend din egen adfærd – både overfor kunder og kolleger: Hvor godt kender du egentlig dig selv og ved du, hvordan du reagerer i forskellige situationer – fx under pres? Lær mere om, hvilken positiv effekt det kan have, at du har styr på egne reaktioner.
- Målrettet og nærværende kommunikation: I den professionelle support og service er god kommunikation altafgørende. Det kræver, at du kan skabe tryghed og tillid i mødet med kunden. Derfor er det vigtigt at kunne tilpasse sin dialog til den enkelte og taler et sprog, som kunden forstår. Få værktøj til at styrke din gennemslagskraft og dit nærvær.
- Rutiner og forandringer side om side: Hvorfor reagerer din hjerne på rutiner og forandringer – men hvad betyder det for din dagligdag. Lær at navigere, fokusere og motivere – så du bevarer den rette fokus og arbejdsglæde. Har du mon over- eller underskud på arbejdsglædekontoen? Få praktiske tips og tricks til, hvordan du øger arbejdsglæden til gavn for dig selv, dine kolleger og din virksomhed.

*Jeg er helt høj og ville ønske jeg havde været på dette kursus for år tilbage :-)*

**- Liselotte Marschall Madsen, Københavns Vestegns Politi**

## Form

Undervisningen varetages af to forskellige undervisere på de to dage, og veksler ml. erfaringsudveksling, praktiske øvelser og oplæg.

## Undervisere



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.



Birger har i 15 år afholdt kurser i Effektivitet og projektledelse, kommunikation, ledelse, konflikthåndtering, positiv psykologi, motivation mm. Birger er specialist inden for hjertemeditation og stresshåndtering. Han har gennem sit virke hjulpet en lang række organisationer i både privat og offentlig sektor samt talt på flere internationale konferencer. Birges undervisning er altid nærværende, lærende og motiverende. Birger underviser på kurserne på Sjælland.



Sagar er erhvervspsykologisk rådgiver, forfatter og certificeret konfliktcoach. Derudover har Sagar over 18 års erfaring som underviser, og har speciale i personlig udvikling, kommunikation, forandringsledelse og motivation. Hun er forfatter til seks bøger, hvor den seneste "Klog på forandring" stiller skarpt på de menneskelige udfordringer omkring forandringer. Hendes fokus er på, hvordan vi kan blive endnu bedre til det vi gør, uanset om vi er leder eller medarbejder, ved at kende os selv bedre. Med fokus på hjernen, positiv psykologi og bevidsthed skaber hun en større forståelse for de mekanismer, der er styrende i os mennesker. Sagar underviser på kurserne i Jylland.

## Konferenceprogram

09:00 - 11:30	Den gode kundeservice skaber værdi for forretningen
11:30 - 12:15	Frokost
12:15 - 14:30	Vend konflikter til positiv dialog
14:30 - 14:50	Pause med forfriskninger
14:50 - 16:00	Sæt dig selv i førersædet!
09:00 - 12:00	Kend din egen adfærd - både over for kunder og kolleger
12:00 - 12:45	Frokost
12:45 - 14:30	Rutiner og forandringer side og side
14:50 - 16:00	Øget arbejdsglæde - ja tak!

## Har du faglige spørgsmål så kontakt



Vicki Bech Hansen  
+45 72202465  
[vih@teknologisk.dk](mailto:vih@teknologisk.dk)