



Kursus
2 dage
Nr. 86019 A

DKK 12.499
ekskl. moms

Dato

Sted

Effektiv kommunikation og support

Skab gode relationer til dine kunder og brugere. Dette kursus giver dig indsigt i forskellige kundetyper og konkrete redskaber til at håndtere vanskelige kunder og brugere, samt ruste dig til at navigere i konfliktsituationer.

Gode kunderelationer

Effektiv kommunikation er en udfordring i enhver supportfunktion, men når det lykkes, er der skabt grundlag for at yde en professionel og brugbar support for dine kunder. Det handler om at kunne afdække kundens behov, at skabe tryghed og tillid i relationen og at håndtere konfliktsituationer.

Deltagerprofil

Kurset henvender sig til personer som arbejder i en supportfunktion eller med andre former for kunde- og brugerrelationer.

Udbytte

- Færdigheder til at skabe tryghed og tillid i kunderelationen
- Viden om og forståelse for din personlighedstype og adfærd
- Teknikker til afdækning af kundernes behov
- Indsigt i årsagerne til at konflikter opstår og viden om håndtering af dem

- Fornyelse og bedre resultater i kommunikation med kunderne

Det får du på arrangementet

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

Indhold

- Tal et sprog kunderne forstår – kommunikation af tekniske budskaber
- Enkle redskaber til at stille de rigtige spørgsmål og undgå misforståelser
- Ligeværdig og respektfuld kommunikation
- Lær at læse kundernes signaler
- Konkrete værktøjer til at håndtere vanskelige samtaler
- Måltrettet kommunikation med forskellige kundetyper
- Øget gennemslagskraft i kommunikationen

Anmeldelser af Effektiv kommunikation og support

Et kursus med meget fagligt indhold, men totalt uden stress, da underviseren formåede at holde de pauser der skulle til, samt vekslede mellem teori og praksis på en meget professionel måde.

— **Kasper M. Lassen** Danmarks Nationalbank

Form

Der veksles mellem oplæg, øvelser, dialog og færdighedstræning. Teori og praktik integreres i undervisningen, så kurset får et logisk og sammenhængende forløb. 2 uger før kursusstart besvarer du en JTI-personprofil online. På kurset modtager du din personprofil med indkredsning af både styrke- og udviklingsområder. Testresultatet inddrages gennem hele kurset.

Søgte du andre kurser?

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



UNDERVISER

Henrik Leslye

Henrik er Erhvervspsykolog, cand. psych., foredragsholder, underviser og strategisk rådgiver. Henriks specialer ligger inden for positiv organisationspsykologi, ledelsesudvikling, teamsamarbejde og kommunikation. Han er kendt som en engageret og humoristisk formidler, med en direkte facon. Du får den nyeste viden inden for feltet, masser af inspiration og en lang række konkrete værktøjer. Og blot fordi der er videnskabelig forskning bag, behøver det jo ikke være en videnskab at bruge.

Har du faglige spørgsmål så kontakt



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



TEKNOLOGISK
INSTITUT