

**Kursus****1 dag**

Nr. 86253 A

**DKK 3.499**

ekskl. moms

**Dato**

25-03-2020

28-05-2020

19-08-2020

07-10-2020

09-12-2020

**Sted**

Taastrup

Kolding

Taastrup

Aarhus

Taastrup

## Professionel telefonservice

Gør ligesom mere end 150 andre og deltag på *Professionel telefonservice*. Den daglige kundebehandling pr. telefon er vigtig PR for dit firma. De medarbejdere der bestrider denne "øretævernes holdeplads", er vigtige nøglepersoner, der dagligt er med til at præge kundernes oplevelse af firmaet – ansigtet udadtil.

På kurset "Professionel telefonservice", lærer deltagerne at ekspedere indgående samtaler på en effektiv, smilende og dermed også "sælgende" måde, så kunderne føler sig godt behandlet, og får lyst til at ringe igen.

*100% af kursets tidligere deltagere anbefaler Teknologisk Institut*

### Deltagerprofil

Alle der betjener kunder pr. telefon, og dermed er med til at tegne firmaets ansigt udadtil. Typiske deltagere er medarbejdere i omstilling og reception.

### Udbytte

- Lær at ekspedere indgående telefonsamtaler på en venlig og professionel måde
- At ruske lidt op i både nye såvel som mere erfarne telefonmedarbejdere
- Fremadrettet at give ideer og værktøjer til også fremover at kunne yde en topprofessionel kundebehandling pr. telefon

### Indhold



- Medarbejderen som "ansigtet udadtil"
- Servicebegrebet – kunden i centrum
- Din indstilling til arbejdet med telefonen
- Professionel telefonbetjening
- Telefonpolitik – ikke telefonpolitik?
- Stemme-, tale- og sprogbrug
- Effektiv kommunikation
- Lytte- og spørgeteknik
- Hvordan behandles "sure opstød" i telefonen?
- Behandling af reklamationer
- Personlig handlingsplan

## Form

Involverende og aktiv undervisning, som tager udgangspunkt i deltagernes egen hverdag samt problemstillinger.

Fyldestgørende kursusmateriale udleveres til alle deltagere, som efter kursus kan benyttes som effektivt opslagsværk.

## Underviser



Lars Ilsøe Mikkelsen brænder for arbejdet med service, salg, ledelse og personlig udvikling. Lars har siden 1992 undervist på kurser inden for service, værdiskabende kommunikation og salg, og har igennem hele karrieren arbejdet med service og salg i praksis. Som underviser er Lars fuld af energi og nærvær, og har en uformel, humoristisk og direkte undervisningsform. Han arbejder meget "hands on" og altid med afsæt i kursusedtagernes hverdag, hvilket er deltagerens garanti for input og værktøjer, som kan bruges allerede dagen efter kursus. Her oplever du teori i praksis og garanti for anvendelighed.

[Se vores øvrige kurser i service og support her.](#)

## Har du faglige spørgsmål så kontakt



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