

Träning för servicegivare

- Att äga kundupplevelsen



Din förmåga att vinna och behålla kunder är avgörande för organisationens långsiktiga framgång. Då behöver hela organisationen ett starkt engagemang för att ge förstklassig service.

Dina medarbetare behöver de specifika kunskaper, färdigheter och beteenden som kunderna märker, uppskattar, kommer tillbaka för och berättar för andra om.

AchieveGlobals serviceträning ger de kunskaper och färdigheter som särskiljer din organisation från konkurrenterna och som skapar nöjda och lojala kunder. Vi hjälper er att äga kundupplevelsen.



Utvecklar framtidens arbetskraft

Serviceträning

Relationen till dina kunder är unik, den kan inte dina konkurrenter kopiera. Låt inte slumpen avgöra vad kunden tycker, tänker och känner. Ta kontroll över dina kundrelationer genom att säkerställa en högkvalitativ konsultativ kundkommunikation som ger er den kraft som behövs för att nå ökad kundnöjdhet, lojalitet, utveckling och resultat.

AchieveGlobals serviceträning är baserad på den senaste forskningen inom kundupplevelser och speciellt anpassad till deltagare som arbetar i en miljö med krav på högkvalitativ kundkommunikation. Från kunderna finns krav på en enastående service och rådgivning. Från den egna organisationen finns krav att ta tillvara på möjligheter till merförsäljning. Utbildningen ger alla som arbetar med kundkommunikation attityd, färdigheter och säkerhet att bemöta dagens medvetna kunder.

Utbildningen vilar på en plattform för kundkommunikation som vi kallar "Att äga kundupplevelsen". Med målet att öka kundernas lojalitet och förstärka kundrelationer arbetar vi för att ta kontroll över alla Avgörande ögonblick; alla kundinteraktioner som sker i er organisation. I varje interaktion är kunden laddad med förväntningar och bedömer i efterhand hur väl de förväntningarna infriats. Varje gång vi lyckas infria kundens förväntningar skapar vi positiva avgörande ögonblick som förstärker kundrelationen. På samma sätt kan negativa avgörande ögonblick försvaga kundrelationen. Genom att göra varje interaktion till ett positivt avgörande ögonblick kan vi Äga kundupplevelsen och maximera kundernas lojalitet.



Nyttan med utbildningen

Servicegivare och serviceledare får:

- En gemensam plattform att stå på med ett konkret förhållningssätt till kundkommunikation som förstärker gemenskap med kollegor samt ger individuell trygghet och säkerhet i arbetet
- Kritiska färdigheter för att kunna skapa och behålla starka och långsiktiga kundrelationer
- Ökad effektivitet i kundinteraktioner genom struktur och verktyg som fokuserar på rätt saker
- Ökad skicklighet att hitta och möta kunders mänskliga och affärsmässiga behov samt hantera utmanande kundbeteenden
- Ökad konkurrenskraft genom att erbjuda kunderna en konsultativ och kundorienterad service, en särskiljande faktor gentemot konkurrenter
- Ett objektiva ramverk för att identifiera framgångar vid servicekontakter och att finna områden för förbättring

Kunderna får:

- Sina förväntningar mötta eller överträffade i varje interaktion
- Ökad trygghet och ett ökat förtroende för servicegivarna och organisationen
- En enklare vardag genom att arbeta med servicegivare som till fullo förstår deras behov
- Lösningar som möter deras specifika behov och kan hjälpa dem att utvecklas
- En positiv attityd till en långsiktig och utvidgad relation

Serviceträning - 2 dagar

Att äga kundupplevelsen™

Plattform för utbildningen och ett förhållningssätt till arbetet gentemot kunder. Dessutom ett sätt för deltagarna att identifiera individuella respektive organisatoriska styrkor och utvecklingsområden.

Innehåll:

- Vad innebär konceptet Att äga kundupplevelsen?
- Vilka förväntningar har era kunder i de interaktioner som sker?
- Vilka avgörande ögonblick finns i era kundrelationer?
- Hur kan vi mäta om vi lyckats skapa positiva avgörande ögonblick och lojala kunder?
- Vilka styrkor och utvecklingsområden har jag i mitt arbete mot att skapa lojala kunder?

Möta mänskliga behov™

Alla kundinteraktioner börjar på det mänskliga planet. Varje individs mänskliga behov behöver bli tillgodosedda för att skapa lojalitet. Mänskliga behov handlar om de behov vi alla har av att få individuell uppmärksamhet, bli behandlade med respekt och förståelse. Vi utgår från de beteenden som forskningen identifierat som kritiskt viktiga för att varje kund ska få sina mänskliga behov tillgodosedda. Vi tränar på att klä färdigheterna med egna ord som hjälper varje individ att skapa lojala kunder.

Innehåll:

- Identifiera kunders mänskliga behov
- Verktyg för att möta generella mänskliga behov
- Verktyg för att möta varje kunds unika mänskliga behov



Möta affärsmässiga behov™

Att hitta och möta affärsmässiga behov är tillsammans med de mänskliga behoven nyckeln till lojala kunder. Utifrån kundens förväntningar arbetar vi här med en struktur för att genomföra effektiva och konsultativa samtal med kunder. Fokus ligger på att ta reda på och möta affärsmässiga behov; de behov som gör att kunden söker din expertis och rådgivning.

Innehåll:

- Fyra delar av ett affärsmässigt samtal
- Inleda samtalet genom att ge god service
- Lär dig om kundens behov
- Ta tillvara på möjligheter till merförsäljning
- Övertyga kunden om den lösning du föreslår
- Ge ovälkommen information
- Avsluta samtalet genom att ge god service

Hantera utmanande kundsamtal™

Ibland händer det att kunden upplever att vi inte levt upp till deras förväntningar. Oavsett vems fel det är har något gått snett, interaktionen är på väg att utvecklas till ett negativt avgörande ögonblick. Om vi lyckas vända ögonblicket till positivt för kunden har vi en gyllene möjlighet att skapa lojala kunder. Vi jobbar här med färdigheter som hjälper er att hantera dessa situationer effektivt.

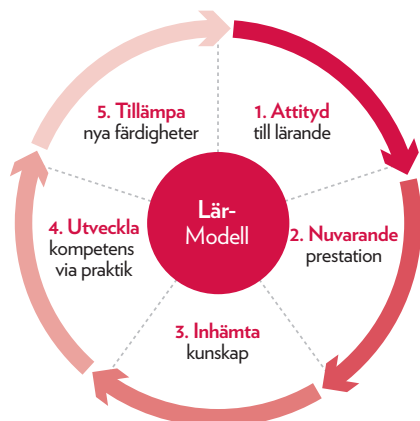
Innehåll:

- Tre konkreta färdighetssteg för att hantera utmanande kundsamtal med bibehållet fokus på att möta både affärsmässiga och mänskliga behov



Lärmodell

Ett utvecklat och förändrat beteende är ofta målet med kompetensutveckling och utbildning. På AchieveGlobal är vi medvetna om vilken utmaning beteendeförändring är och vad som krävs för att stötta varje individ i detta arbete. Genom vår läromodell skapar vi tillsammans bästa möjliga förutsättningar, före - under - efter utbildning, för utveckling som ger resultat.



Klassrumsträning

Klassrumsträning med AchieveGlobal innebär en balans mellan olika typer av aktiviteter som tillsammans säkrar en effektiv inläring och skapar förutsättning för tillämpning av de nya färdigheterna i de egna kundkontaktarna.

- Teori och gruppdiskussioner med analys av egna utmaningar
- Videoavsnitt för analys av nya färdigheter
- Lärarledda övningar och gruppövningar för applicering av färdigheter
- Rollspel för övning och utvärdering av färdighetsanvändning
- Förberedelser och planering för användande i egna kundsituationer

Specifikationer

Längd: 2 dagar

Format:

En mix av teori, diskussion, videoavsnitt, skriftliga och muntliga övningar i grupp eller individuellt samt färdighetsträning

Målgrupp:

Nya och erfarna medarbetare med kundkommunikation som en viktig ingrediens i sitt arbete

Forskningsbaserat innehåll som ger resultat

AchieveGlobal söker konstant de senaste tankarna och trenderna inom kommunikativa färdigheter.

Vår långa historik av primär- och sekundärforskning kombinerat med vårt stolta arv av kundkommunikation är fundamenten som vi bygger våra utbildningsprogram på.

Deltagare på våra utbildningar kommer tillbaka till jobbet med större förmåga och vilja att lyckas. De får färdigheter, strategier, attityder och de beteenden som behövs för att leverera resultat.

Om AchieveGlobal

De mänskliga färdigheterna kommer att avgöra organisationens framgång. AchieveGlobal erbjuder exceptionell utveckling i interpersonella färdigheter och ger företag den arbetskraft de behöver för att nå sina affärsmål. Vi finns i fler än 40 länder och tränar forskningsbaserade färdigheter på flera olika språk— globalt, nordiskt och lokalt.

AchieveGlobal söker hela tiden nya vägar att förbättra avkastningen åt våra kunder. Vi är medvetna om att investeringen görs för att nå resultat, inte för att träna personal. Ditt resultat är vår drivkraft.

Vi förstår den konkurrens du utsätts för. Din framgång beror på människor som har färdigheter att hantera utmaningar bortom teknologiska framsteg. Vi är experter på att utveckla de färdigheterna, och det är dessa färdigheter som omvandlar strategier till resultat.

Det här kan inte teknologin göra: Tänka. Lära. Lösa problem. Lyssna. Motivera. Förklara. Människor med dessa färdigheter har en ljus framtid. AchieveGlobal förbereder dig för den världen.



Nordiskt huvudkontor

Odengatan 52
113 51 Stockholm
+ 46 8 440 90 34

www.achieveglobal.se