



Aktiv klagomålshantering

- från missnöje till trogna kunder för livet



Se till att kunderna kommer tillbaka och inte produkterna.

För många medarbetare hägrar också konflikter i klagomålets kölvatten. Jag påstår med bestämdhet att det inte ska behöva bli en konflikt, under förutsättning att attityd och agerande hänger samman. Att få rätt och att vinna konflikter leder sällan någon vart - ändå är detta ett högst naturligt beteende hos de flesta människor. Seminariet leder till ökad beredskap för bemötande av den missnöjda kunden, samt rätt attityd och verktyg för positiv hantering av klagomål.

Ur innehållet: • Nöjda kunder - att behålla och utveckla kunden för ökad lönsamhet! • Rätt från början, förväntningar och kundupplevelse • Ta det inte personligt - lyssna och lär • Att tala samma språk - olika personlighetstyper och kommunikationsstilar • Rättvisa men inte "rätt" eller "fel" • Förståelse för kunden • LUSTFULL - minnesregel för hantering av klagomål • Konstruktiv klagomålshandling • Reklamationsamtalens uppbyggnad - hur få igång en positiv dialog?

Garanterad effekt!

Missa inte att möta Sveriges bästa inspiratör när det gäller service i mästarclass och vinnande kundrelationer. Kenth är som föredragshållare och coach rak, öppen, påläst och har lätt för att skapa förtroende. Arbetar med en coachande utbildningsstil som inte lämnar någon oberörd. Detta för att skapa insikt och förståelse för framtida resultat. Är en mycket god pedagog och har en stark förmåga att engagera.



Kenth Åkerman
NLP Trainer, HNLP Coach
www.relationsbyggarna.se

Att bemöta och hantera kunders missnöje är lika naturligt som att sända en faktura eller att ta betalt i utgångskassan. Det är omöjligt att göra alla kunder nöjda vid varje tillfälle. Människor är olika, så också förväntningarna på dig och dina produkter. Dessutom kan önskemålen och förväntningarna vara olika från gång till annan! Har du goda relationer med kunderna nämner hon eller han när det är något som inte stämmer. Synpunkter och åsikter som du bör ta emot med tacksamhet. Bakom varje kund som hör av sig finns oftast minst en till som inte vill eller vågar. I värsta fall "röstar" dessa med fötterna och lämnar ditt företag. Gör rätt från början och involvera kunden så undviker du klagomål. Rätt attityd till klagande kunder är grunden för ett gott resultat.

Kommentarer tidigare deltagare:

"Engagerande, karismatisk och god research om vår situation och företag."

"Det bästa med kursen var att den har hjälpt mig att ändra ett visst destruktivt tänkande."

"Alltid engagerad, väldigt duktig på den personliga delen - imponerande!"

Tid? Ca 2 timmar - heldag

För vem? För alla som vill bli bättre på att bemöta klagande kunder och också ta få ökad förståelse och kontroll över sitt eget beteende. Både för frontpersonal, kundtjänst, säljare, teamledare och chefer.

"Eftersnacket är alltid ett bra sätt att utvärdera ett seminarium och jag har sällan fått så många kommentarer (bara positiva) dagen efter som från denna inspirationsdag. De kommentarer som gladdde mig mest, var från samtliga försäljningschefer, t ex detta borde vi göra oftare. Vi är inte bortskämda med positiva omdömen från den avdelningen. Övriga kommentarer har varit att vår frontpersonal känner sig mer beredda att värdera och säga rätt saker till våra kunder. Dessutom stärker och underlättar detta tillfälle mitt arbete i framtiden."

Göran Mårtensson, kundrelationsansvarig, Bilia Syd

Seminariet genomförs som anpassad utbildning eller föredrag vid personalutveckling, konferenser och kick-offer.

Har du frågor, ring gärna Kenth Åkerman, 0705-29 21 80, eller skicka en e-post till kenth@relationsbyggarna.se.