



Fånga kundpassionen

- att vara serviceproffs och människa



Att ge det lilla "äggstra"!

Som kund hatar man att inte bli sedd! Är det alltför svårt att förstå och handla på ett sätt så att kunden känner sig nöjd. Att gå från likgiltighet och nonchalans till service i mästarklass handlar om att fånga kundpassionen. Och vad är då det? Är det tillåtet att också vara människa när du har en dålig dag? Det handlar om att vara närvarande när du är på "scen" - där kunderna ser dig. Det måste vara roligt att möta människor - varje dag! Du får inspiration, vitamininjektion och tankeväckare för att möta kunden ännu bättre imorgon.

Ur innehållet: • Vad krävs av ett serviceproffs? • Det viktigaste är attityden, inte fina diplom. • Att se med kundens glasögon - hitta kundempatin. • Olika kunder - olika personlighetstyper • RMI - rätt mental inställning och motivation i vardagen • Att hitta servicefällorna och undvika fallgroparna. • Tips, inspiration och id éer

Garanterad effekt!

Missa inte att möta Sveriges bästa inspiratör när det gäller service i mästarklass 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

Service - smaka på ordet. Vad får du för associationer? Service, servera, *att tjäna* - visst smyger sig en positiv känsla fram i det undermedvetna. Eller kanske det motsatta, en besk eftersmak och löfte om att aldrig mer besöka en viss butik eller anlita en speciell leverantör? Oavsett vilket, är service något som berör oss alla som kunder. Som privat konsument eller som professionell inköpare. Vi kan konstatera att service är något företag och medarbetare blir bedömda för varje dag, varje timma året om. Något som kunderna varje dag fattar sina beslut efter, utan att alla gånger reflektera över saken.

Kommentarer tidigare deltagare:

"Upplägget en röd tråd. Entusiasm."

"Lysande, inspirerande!"

"Bra mix mellan praktiska övningar och teori"

Tid? Ca 1 timma - halvdag

För vem? För alla som vill få inspiration i jakten på service i mästarklass. För alla som möter kunder; frontpersonal, kundtjänst, säljare, teamledare och chefer.

"Kenth är en otroligt medryckande och engagerad föreläsare, en sann entertainer som inte lämnar någon oberörd, vilket både "surret" och utvärderingen vittnade om! Jag har sällan – eller aldrig – varit med om en föreläsare som klarar av att trollbinda sin publik så till 100 % under en hel dag, inte ens timmen efter lunch tappades fokus en enda sekund! Imponerande!"

Helena E:son Alm, utbildningsadministratör, GR

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.