

Endelig et kurs tilpasset din rolle!
Kundesenter-, kundemottak- og resepsjonsmedarbeideren

NYTT INNHOLD!

Kundeservice i fokus

- Service, kommunikasjon og personlig utvikling

- Hvordan skape profesjonell kundeservice og gode kunderelasjoner?
- Lær å "kartlegge" forskjellige kunder for å møte og kommunisere med de forskjellige kundene på en best mulig måte
 - Hvordan påvirker informasjonskulturen din rolle?
 - Problemløsning og stressmestring

Kursprisen inkluderer:

3-retters middag

SPA behandling

Overnatting



Kundeservice i fokus

- Service, kommunikasjon og personlig utvikling

Som den første personen kunden møter, er du en av bedriftens viktigste medarbeidere. God kundebehandling sikrer at kundene får et godt førsteinntrykk av bedriften.

I løpet av to intensive kursdager vil du lære hvordan profesjonell kundeservice skaper gode kunde-relasjoner, hvordan du kan bli en dyktig og effektiv kommunikator, samt å "kartlegge" forskjellige kunder for å møte og kommunisere med de forskjellige kundene på en best mulig måte. I tillegg har vi i år lagt vekt på informasjonskultur og hvordan dette påvirker din rolle, og problemløsning og stressmestring. Undervisningen er svært jobbrelevant, og vi har et sterkt fokus på å tilrettelegge kurset slik at du lett kan ta med deg det du lærer tilbake til din jobbhverdag.

En god arbeidssituasjon og en motiverende hverdag, er grunnleggende for å ha det bra på jobb - men også for å gjøre en god jobb. Derfor har også temaene personlig utvikling, selvledelse og motivasjon fått fokus i årets utgave av kurset Kundeservice i fokus.

Benytt denne muligheten til å bli med på to innholdsrike kursdager der det faglige er utviklet og tilpasset jobben som resepsjons- og sentralbordmedarbeider, eller kundebehandler og kundekontakt. Kurset foregår i herlige omgivelser på spa-hotell. Inkludert i prisen er overnatting på hotellet, full pensjon med en deilig 3-retters middag etter første kursdag samt en avslappende spa-behandling.

I likhet med tidligere år er det Sikke Otteren som holder kurset. Sikke er en av våre mest ettertraktede og erfarne kursholdere, og vi kan garantere deg at du får god faglig utbytte samt to trivelige dager med Sikke!

Det har i flere år vært stor interesse for dette kurset, så meld deg på allerede i dag!

Velkommen til et lærerikt kurs, med nytt og spennende stoff!

Med vennlig hilsen

Mari Ellestad

Mari Ellestad
Prosjektleder

Dir: 51974705
Mob: 97122107
mari.ellestad@positiv.no

Kurssted: Holmen Fjordhotell. Velkommen til et hyggelig opphold i vakre, rolige omgivelser i strandkanten.



Kursleder - Sikke Otteren

Sikke Otteren er en av våre mest erfarne kursledere. Hun er en usedvanlig inspirerende og engasjerende kursleder, og får svært gode tilbakemeldinger fra tidligere kursdeltakere. Hun er utdannet innen organisasjonspsykologi og HR management, pedagogikk og veiledning.

program

Dag 1:

10.00 Velkommen

Profesjonell kundeservice - skap gode kunderelasjoner!

- Om god service og holdninger
- Persepsjon - min og kundens opplevelse av situasjonen
- Servicestandard og den gode kundeopplevelsen

Kundens mange ansikt

- Mine mange yrkesroller i en hektisk hverdag
- Hvordan kartlegge ulike kundetyper, DISC-modellen
- Å håndtere ulike kunde- og mennesketyper

11.30 Lunsj

Bli en dyktig og effektiv kommunikatør!

- Dialog vs. Monolog
- Forventningsavklaring
- Spørsmålsteknikk
- Det er ikke hva du sier – det er hvordan du sier det
- Kommunikasjon over telefon

Personlig utvikling

- Selvfølelse og selvtillitt
- Å takle endringer
- Selvledelse – til syvende og sist har jeg ansvaret

15.30 Faglig del avsluttes ca

Fra 15.30 Individuell SPA-behandling. Ca. 30 min pr. pers.
Du vil få utdelt eksakt tidspunkt på kurset.

20.30 Felles 3-retters middag på hotellets restaurant.

Dag 2:

09.00 Velkommen

Informasjonskultur i bedriften

- Interne informasjonssystemer
- God informasjonsflyt gjør alles arbeid lettere
- Hvordan optimalisere informasjonsflyten?
- Mitt mandat – hvilke avgjørelser kan jeg egentlig ta?

Problemløsning og stressmestring

- Fokusere på løsning og ikke problem!
- Hvordan imøtekomme og takle vanskelige kunder og kolleger?
- Å behandle klager
- Stress og stressmestring

11.30 Lunsj

Gøy på jobben? Du bestemmer!

- Motivasjon – hva motiverer meg?
- Indre og ytre motivasjon
- Flyt
- Hvordan kan kreativitet bedre min arbeidshverdag?
- Den gode arbeidskulturen

14.45 Oppsummering og evaluering, kursbeviset deles ut.

15.00 Takk for denne gang, og vel hjem!

Arbeidsglede smitter!
Glade medarbeidere gir glade kunder!

Returadresse:
Positiv Opplæring
Postboks 67
4064 Stavanger

B



PÅMELDING



51 97 47 00

51 97 47 01 (faks)



www.positiv.no

kunde@positiv.no



KUNDESERVICE:

Telefon: 51 97 47 00
e-post: kunde@positiv.no
nett: www.positiv.no

KURSAVGIFT:

Kr 9990,- per deltaker. Inkludert i kursavgiften er kurs, dokumentasjon, kursbevis, full pensjon, SPA-behandling og overnatting. Grupperabatt: Kom 5 betal 4 ved samlet påmelding

OVERNATTING:

Inkludert i kursavgiften.

PÅMELDINGSREGLER:

Påmelding til kurset er bindende, og eventuell avmelding må skje skriftlig. Vi tar forbehold om endringer i program og dato som skyldes forhold utenfor vår kontroll. Ved avmelding belastes 20 prosent av kursavgiften. Ved avmelding senere enn 14 dager før arrangementet belastes 50 prosent av deltakeravgiften. Ved avmelding senere enn 7 dager før arrangementet belastes full deltakeravgift. Betalte plasser kan fritt benyttes av andre i samme firma.

For andre kurs og konferanser, se

www.positiv.no

NOEN AV VÅRE KUNDER:

AS Betong	Cameron Norge	Gjestal ASA	NAV	RC Consultants a.s	Skanska Norge AS
A/S Rockwool	CargoNet Group	Halliburton AS	NCC Roads AS	Real Group	Skatt Vest
ABB AS	Cegal AS, c/o Amesto	Handelsbanken	NHO	Regnskapsfokus AS	SpareBank 1 SR-Bank
ABCcenter AS	Celgene AS	Haugaland Kraft AS	Norgesmøllene AS	Renault Trucks	St. Olavs Hospital
Advokatfirmaet Harris	CHC Helikopter Service	HBH Innredning AS	Norsk Helikopter A/S	Rieber & søn ASA	Statens Helsetilsyn
Pricewaterhouse-Coopers AS	Clas Ohlson	Hegnar Media	Norsk pasientskadeerstatning	Riis Bilglass	Statens Kartverk
Aftenbladet	Compass Regnskap	Helse Vest	Norsk Stål AS	Rime Advokatfirma	Statens Vegvesen
Ahlsell Norge AS	ConocoPhillips	Hordaland fylkeskommune	Norske Shell	Risavika Havn AS	Statoil ASA
Aibel as	DALAN advokatfirma	HV-09	Nortura SA	Rogaland fylkeskommune	Statsbygg
Aker	Dalane Energi	Høgskolen S/H	NRK Marienlyst	Rolls Royce	Stavanger Aftenblad
Allservice	DnB NOR	IKM	NTNU	Ruukki Norge AS	Stavanger Kommune
Amfi Madla	Dolphin AS	JCDecaux	Oceaneering AS	RVS-Trading as	SUS
Apotek 1	Eni Norge AS	Kaefer Energy AS	Odfjell ASA	Røde Kors	Storebrand
AS BETONG	Entra Eiendom AS	Konkurransetilsynet	Oljeindustriens Landsforening OLF	Saipem SpA	SWECO Norge AS
Avinor	ErgoGroup	Kristelig Folkeparti	OTEK	Samferdselsdepartementet	Talisman Energy AS
Baker Hughes Norge	Ewos Innovation	Laerdal Medical AS	Oslo Bispedøme	Sandnes Kommune	Tollpost Globe AS
Bergen Group	Exel Machines AS	LO	Oslo Kommune	Sapio AS	Trondheim Katedralskole
Bergen kommune	EXXON MOBIL	Luffartstilsynet	Oslo Universitetssykehus HF,	SB Management AS	TV 2 AS
Bergens Tidende	Fafo	Lyse Infra AS	Paul Hartmann AS	Scandinavian Electric	Ugland Marine Services
Bertel O. Steen Ensjø	Falck Nutec	Maersk Oil Exploration Norway AS	Time kommune	System AS	Universitet i Bergen
Bilvarehuset AS	Fatland Ølen AS	Marine Support AS	Petoro	Schlumberger	Utdanningsdirektoratet
BIS Industrier	Felleskjøpet	Mattilsynet	PGNiG Norway AS	Securitas AS	Veolia Transport
Block Berge Bygg	FGH - Revisjon	MDE Consultants AS	Post- og teletilsynet	Siemens AS	Weatherford Norge
Bogafjellbakken	Fjordkraft AS	Modern Design AS	PP Finans	Sigdal Kjøkken AS	Yara Norge
Naturbarnehage	Flytoget as	Multiconsult AS	Quality Hotel Grand	Simex as	YIT
BP Norge	Forlagsentralen ans	National Oilwell	Rambøll Norge AS	Sjøfartsdirektoratet	
Brick AS	Forus Akutten	Varco			
Brother Norge AS	GE Money Bank				

Positiv Opplæring Norge AS er en av Norges ledende leverandører av kurs og konferanser. Selskapet ble startet i 1994, og regnes som en av landets eldste og mest erfarne kursleverandører. Vi arrangerer kurs og konferanser over hele landet. Positiv Opplæring Norge AS er heleid av Periscopus AS. Vi tilbyr et bredt spekter av åpne og bedriftsinterne arrangementer.

www.positiv.no

Positiv Opplæring

