



SERVICE IDENTITY

Konflikthantering i kundrelationer

I ett kundmöte som involverar en konflikt är det viktigt att ha en effektiv, personlig och framgångsrik kommunikation. En bra dialog handlar om att bygga förtroende för dig som person och för företaget du representerar. Då är din personliga inställning och din förmåga att styra dialogen avgörande. Alla kan lära sig vad de ska säga till kunder, men det är inte lika självklart hur vi ska säga det. Ord kan få olika effekt beroende på hur vi säger dem. Ingen har råd att låta en konflikt med en kund förbli olöst!

Varför gå kursen?

Utbildning för dig som vill lära dig mer om konflikthantering i kundrelationer och som vill förstärka din kommunikativa förmåga. Detta för att kunna lösa konflikter och reklamationer på ett positivt sätt och därmed ge service framgångsrikt och skapa nöjda kunder. Resultatet ska bli bättre rustade medarbetare inför mötet med kunder.

Målgrupp

Den här kursen vänder sig till medarbetare i alla positioner inom hotell- och restaurang som möter kunder i sitt dagliga arbete.

Innehåll

Föreläsningen blandas med praktiska övningar och olika exempel från verkligheten.

Har kunden alltid rätt? Hur skapar man en positiv dialog med missnöjda kunder? Hur kan företaget och medarbetarna arbeta för att kunden ska ha en positiv bild av företaget med sig hem?

Syftet är att stärka kursdeltagarnas kommunikativa förmåga samt ge praktiska exempel på vad man kan göra för att lösa en konfliktsituation på ett positivt sätt ur både kundens och företagets synvinkel.

Kursens omfattning

Olika kunders behov och förväntningar skapar olika utgångspunkter för kommunikation och ställer olika krav på förståelse, "sanningens ögonblick" samt tips och råd på bemötande och värdeord för att stärka din kommunikation.

Strategi

- Olika personlighetstyper
- Olika strategier för konflikthantering
- Positivt och negativt i kommunikation
- Service Recovery



SERVICE IDENTITY

Kursledare

Föreläsare är Camilla Olsson från Service Identity, konsult inom upplevelseindustrin, med drygt 15 års erfarenhet av servicearbete inom hotell, restaurang och flygindustrin.

Kursdatum

Kursen ges den **18 september 2012, kl. 14.00-17.00**, på Comfort Hotel Malmö i Malmö. För att kursen ska bli av måste minst 10 deltagare ha anmält sig.

Kursavgiften är 1095 kronor/person exkl. moms och det ingår eftermiddagsfika med fralla, kaffe/te samt frukt.

Anmälan

Anmälan sker direkt till Camilla Olsson på Service Identity på camilla@serviceidentity.se