



# CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

LÆR AT GIVE EXCELLENT SERVICE, UANSET HVAD DU ARBEJDER MED.

## UDNYT POTENTIALIET I KUNDEDIALOGEN

Kom på service excellence-kursus med Miralix og lær, hvordan du skaber serviceoplevelser i særklasse og gør dine kunder til ambassadører for din virksomhed. Det giver markedsføring, der er umulig at betale sig fra.

Kurset lærer dig, hvordan du afkoder dine kunder og deres servicebehov, så du kan give netop den service, der passer bedst til hver individuel kunde.

Når du kender kundernes servicebehov, kan du overgå deres forventninger og skabe serviceoplevelser, der efterlader indtryk og giver kunden lyst til at anbefale dig og din virksomhed til venner, familie og netværk.

For at kunne give fremragende service, skal du ikke alene kunne sige det rigtige; du skal også vide, hvordan du siger det på den rigtige måde. Og forstå, hvad kunden mener og ikke kun hvad kunden siger. Det lærer du på kurset.

Du lærer ligeledes at analysere kundens ordvalg, tonalitet og kropssprog, og derigennem afkode, om kunden er handlingsorienteret, relationsorienteret eller faktaorienteret.

## EN UDDANNELSE, DER SKRÆDDERSYES TIL JER

Kurset er for erfarne kundeservicemedarbejdere og det skræddersyes til din arbejdsplads, både med hensyn til indhold og varighed, for at sikre optimalt udbytte.

Vælg f.eks. imellem 2 dage, 4 dage eller en fuld uddannelse på 6 dage, hvor du bliver certificeret i Customer Service Excellence.

Det grundlæggende indhold er det samme, så alle har en forståelse for den menneskelige psykologi. Den efterfølgende træning og vægtning af de forskellige emner, afhænger af jeres ønsker og behov.

Kurset holdes i grupper af maks. 20 personer og består af forskellige uddannelsesmoduler, som med fordel kan planlægges med mellemrum. Derved får du som deltager tid til at træne din nye viden på arbejdspladsen, inden næste modul.

Det giver den bedste forudsætning for at indarbejde den nye viden og ændre de gamle vaner til nye, effektive rutiner.



# CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

(Fortsat fra side 1)

## KURSET INDEHOLDER:

- Et forberedende møde med ledelsen, hvor vi bl.a. taler om jeres mål og ønsker for uddannelsen, samt hvordan vi sikrer forankring af værktøjerne, der danner et fælles sprog og kultur.
- Et on-site kursus skræddersyet efter jeres behov og ønsker.

Kurset kan evt. indledes med en kick-off for deltagerne, hvor der sættes fokus på, hvad formålet med kurset er og hvad det skal bidrage med.

## UDBYTTE

Som deltager får du forståelse for dine kunder og kollegers adfærd, samt værktøjer til at forstå dine egne reaktioner og forhindre potentielle konflikter. Du får også indsigt i egne styrker og faldgruber, foruden konkrete teknikker til at styre dialogen med kunden, brugeren eller borgeren.

Du lærer at kommunikere optimalt både telefonisk og ansigt til ansigt, og du bliver i stand til at skabe langvarige kunderelationer.

Du lærer at tage udgangspunkt i den enkeltes servicebehov, hvordan du bliver bedre til at samarbejde med kolleger, du opnår højere effektivitet og færre misforståelser.

Det gør dig i stand til at:

- håndtere dine egne og kundernes reaktioner optimalt, uanset situationen.
- guide kunden positivt ved hjælp af din stemme .
- forstå hvad dine kunder mener og ikke kun, hvad de siger.
- forbedre din performance i samtaler - selv i fritiden.
- opretholde din egen motivation og undgå at falde tilbage i rutiner.

## BOOKING

Ønsker du at booke et service excellence-kursus eller har du spørgsmål til det, så kontakt os via mail til [lum@miralix.com](mailto:lum@miralix.com).

## UNDERVISER

Du bliver undervist af Balder Vendt-Striim, som i mere end 20 år har beskæftiget sig med at omsætte psykologisk viden til konkrete værktøjer til kommunikation og samarbejde.

Balder er forfatter, foredragsholder og en dygtig underviser, der formår at formidle sin viden på en underholdende måde.

Han har specialiseret sig i, hvordan Enneagram-typologien kan bruges til at skabe excellent kundeservice og han har udviklet serviceuddannelser for flere fremtrædende virksomheder og kommuner.