

Bygg en
uforglemmelig
kundeservicekultur



LEGENDARISK KUNDESERVICE

Bygg en serviceinnstilt kultur som får kundene til å komme tilbake igjen og igjen

Når skrøt du sist av god service - enten fra en kollega eller en servicemedarbeider? Alle bedrifter vet hvor kritisk viktig god kundeservice er, men få har en beviselig og effektiv plan for å bygge en servicekultur som vil gi varig inntrykk på kundene.

De aller fleste ønsker en kultur hvor alle forplikter seg til å yte utmerket service, hvor alle medarbeiderne har myndighet til å løse problemer og gi gode opplevelser for kundene. Det er frustrerende å vedkjenne at egen organisasjon mangler tankesett og praksis hvor alle leverer utmerket service. Enkelte ansatte mangler kanskje forståelse for at man har interne kunder de må yte god service til. Dette kan resultere i friksjon og dårligere samarbeid

Når medarbeidere verken blir trent i hva utmerket kundeservice innebærer eller gitt myndighet i utøvelsen, kan det resultere i en kultur hvor ansatte ikke tar vare på sine kunder slik de burde. Og kanskje enda verre, ansatte som ikke er villige til å gi det lille ekstra – noe som igjen kan resultere i at kunden heller går til konkurrentene.

Ansatte og kunder fortjener å føle seg verdsatt. I Blanchard's workshop Legendarisk kundeservice, basert på boken Legendarisk Service, lærer deltakere hvordan de konsekvent leverer kundeservice som gir interne kunder den hjelpen de trenger, får eksterne kunder til å komme tilbake igjen og igjen, og som gir virksomheten et avgjørende konkurransefortrinn

BYGG EN SERVICEINNSTILT KULTUR SOM



Øker
lojaliteten



Reduserer de
totale salgs-
kostnaden



Gir kunder
som skryter



Sikrer
tilbakemeldinger
og innovasjon

Blanchard
NORWAY | Training the World's Best Managers™

Legendarisk kundeservice modell



TESTET OG UTPRØVD MODELL FOR Å BYGGE EN SERVICEINNSTILT KULTUR

Implementer Legendarisk kundeservice i virksomheten gjennom et 1-dags workshop. Workshopen inneholder en rekke læringsaktiviteter, øvelser og videoeksempler hvor deltakerne lærer å:

- Definere deres personlige visjon for kundeservice
- Identifisere kundenes behov og ønsker
- Lære om og øve på ferdigheter for å bygge kundetilfredshet og lojalitet
- Utvikle strategi for å bemyndigjøre seg selv og lage en handlingsplan

Når ansatte blir gitt myndighet til å yte utmerket kundeservice vil det skape fornøyde kunder som anbefaler virksomheten videre i sine nettverk og til venner og familie. Internt vil ansatte behandle hverandre bedre og samarbeidet, innovasjonen og produktiviteten vil øke i hele virksomheten

Ikke la kundeopplevelser være opp til tilfeldighetene med konsekvens at kundene forsvinner. Etabler en kundeservicekultur gjennom riktig trening som legger grunnlaget for å skape legendariske kundeserviceopplevelser.

HVEM BØR DELTA?

Øverste ledelse og seniorledere

Mellomledere eller nye ledere
og veiledere

Kundeservicemedarbeidere
og deres ledere

Alle ansatte som har interne kunder

PRIS NOK 6.500,- inklusive kursmateriell

For mer informasjon kontakt Blanchard Norway:

info@blanchard.no eller tlf 23 65 39 39

Blanchard[®]
NORWAY

Blanchard Norway AS

Laberget 44, 4020 Stavanger

Blanchard Norway AS Oslo

Dronning Eufemias gate 16
0191 Oslo

tlf: 23 65 39 39

e-post: info@blanchard.no

www.blanchard.no