



## Kundservice

# Ge kunden en positiv chock



”Ge kunden en positiv chock” är utbildningen för dig som vill göra kunden mer än imponerad. En nöjd kund är en kund som får bättre service än den förväntar sig. Bra service gör att våra kunder gärna kommer tillbaka samtidigt som det ger konkurrensfördelar i tävlan om nya kunder. Det kan kosta fem till tio gånger så mycket att skaffa en ny kund som att behålla en befintlig. Bara det är ett skäl gott som något att satsa på god kundvård.

På denna kundserviceutbildning lär du dig metoderna som gör att kunderna kommer tillbaka till dig istället för att gå till dina konkurrenter. PG Wettsjö lär dig hur du med rätt attityd kan uträtta underverk hos dina kunder. Utbildningen vänder sig till samtliga medarbetare som har någon form av kundkontakt eller arbetar med kundvård. Den passar lika bra oavsett om du arbetar inom näringslivet eller inom någon myndighet eller annan organisation.

### Agenda

- Vad kostar dålig service?
- Orsaker till bristande service
- SKP - Servicekontaktpunkter
- Förtroende och kontakt
- Vinnande kommunikation
- Bemöta svåra invändningar
- Klagomålshantering
- Kundpsykologi
- Service är försäljning
- Individuell kundbehandling

”Rätt attityd viktigare än  
Rätt verktyg”



### Föreläsare PG Wettsjö

PG är en oerhört populär och erfaren utbildare. I över 20 år har PG inspirerat och utbildat svenskt näringsliv, myndigheter och organisationer. Han har drivit flera av landets tyngre utbildningsprocesser och tagit fram flera modeller och strategier som idag används av flitigt i åtskilliga organisationer. PG utbildar inom områdena försäljning, kundservice, motivation, presentationsteknik och kommunikation.

### Bygg på med följande kurs

- Presentationsteknik – ”Trollbind dina åhörare” (1 dag)
- Försäljning – Konsten att påverka (1 dag).

<b>Omfattning</b>	1 dag
<b>Pris</b>	Enligt offert
<b>Datum</b>	Enligt överenskommelse
<b>Plats</b>	Enligt överenskommelse
<b>Ingår</b>	Dokumentation, kursintyg, lunch, för- och eftermiddagsfika
<b>Anmälan</b>	Görs på <a href="http://eqp.se">eqp.se</a> eller ring 018-34 92 80



*EQP Business School är ett av landets ledande utbildningsföretag inom försäljning, kundservice, ledarskap, presentation och motivation. Vårt mål är att varje utbildning ska vara av absolut bästa kvalitet. Deltagarnas resultat för står alltid i fokus. Besök oss på [www.eqp.se](http://www.eqp.se) för mer information.*

