

## **Kurs: "BÄTTRE SERVICE"**

För "frontpersonal" och alla som möter "kunder" i sitt arbete.

Kurslängd: 1 dag

Efter avslutad kurs har deltagarna fått insikt i vissa grunder i beteendet vid "mänsklig kommunikation" för att fungera ännu bättre som servicegivare. Vidare har deltagarna fått förståelse för sin egen och sin arbetsgrupps situation gentemot kunder och kollegor, samt insikt i hur de kan förbättra sin egen och gruppernas motivation och effektivitet.

### **Kursplan:**

1.           **Allmänt om service**
  - Servicens betydelse idag
  - Varor och tjänster
  - Varför förlorar vi kunder?
2.           **Mänsklig service**
  - Mänskliga behov
  - Hård- och mjukvara
  - Vad är god service?
  - Nöjda och missnöjda kunder
  - Reklamationer och klagomål
3.           **Det hänger på dig**
  - "Sanningens ögonblick"
  - Värderingar
  - Människosyn
  - Hjärnprofiler
4.           **Kommunikation**
  - Störningar
  - Kroppsspråk
  - Kunddialog
5.           **Arbetsgruppen**
  - Arbetskamrater
  - Ledarskap
  - Motivation och drivkrafter
  - Konflikter
  - Intern kommunikation
6.           **"Ett nytt tänkande"**
  - Kunden i centrum
  - Entreprenörskap
  - Kvalitet
  - Positivt tänkande, vinnare/förlorare
7.           **Personlig effektivitet**
  - Effektivitet
  - Gör vi rätt saker?
  - Hinder för effektivitet
  - Tidplanering
8.           **Prioritering**
  - Mål
  - Brådskande/viktigt
9.           **Problemlösning**
  - Problemformulering
  - Barriär
  - Känt/okänt
10.          **Övrigt**