

# The Human Element i Kundrelationer

The Human Element är ett utvecklingsprogram på gedigen grund. Organisationer kan skapa gemensamma värderingar och ett gemensamt språk som baseras på likartade upplevelser genom arbetet och deltagandet i programmet.

Utvecklingskraften finns i människorna – hos cheferna och hos medarbetarna. Både ledarskap och medarbetarskap bygger på förmågan att använda sig själv i samspelet med andra. Självkännet, förmåga att lyssna, integritet och mod är nyckelord både för goda ledare och goda medarbetare.

Utbildningen i kundrelationer ger dig en mängd olika verktyg i att tillfredsställa kundernas krav på god service. Du får såväl praktiska som teoretiska verktyg i att hantera olika kundtyper och en förståelse för den professionella rollen. Den vänder sig till dig som har kundkontakter, inom eller utom företagets väggar.

## Kursbeskrivning

Att vara trevlig mot trevliga kunder är ingen konst, konsten ligger i att möta alla kunder på ett professionellt sätt, då detta bemötande till och med kan vara det som avgör om kunden köper eller går till konkurrenten istället. Vi skapar förtroende hos kunden genom goda kundbemötanden och genom att se till att den tjänst som levereras motsvarar kundens förväntningar och ännu hellre överträffar dessa. Detta leder i sin tur till vinster i form av goda kundrelationer, personal som trivs och en omsättning som ökar.



# The Human Element i Kundrelationer

Axplock från utbildningen:

- ◆ Identifiera dina styrkor och svagheter i kundrelationer samt utveckla strategier för förbättring
- ◆ Undersöka dina försvarsbeteenden som omedvetet hindrar dig från att ge god kundservice
- ◆ Öva empatiskt lyssnande och lära hur kundklagomål kan vändas till varaktiga kundrelationer
- ◆ Utveckla en kundservicepolicy för ditt företag eller din avdelning/ verksamhet
- ◆ Lära dig hur du med framgång kan uppträda mot krävande kunder
- ◆ Uppleva hur kunder tänker och vad som kan motivera deras beslut
- ◆ Lära dig att skapa ett klimat, i vilket människor tycker att det känns så bra att göra affärer med dig att de blir varaktiga kunder



# The Human Element i Kundrelationer

**Detta är en öppen utbildning** där personer, ledare och organisationer från hela Norden kan delta. Ni som går denna utbildning har ett gemensamt uppdrag och det är att ni jobbar med kunder i er vardag. Denna utbildning ger er möjlighet att nätverka med personer utanför den egna organisationen. Utbildningen kan också genomföras i befintliga organisationer. Upplägg enligt önskemål med kund.

**Programmet innehåller** teorier, självskattningsinstrument, visualiseringsövningar, upplevelsebaserade övningar, att ge och ta emot feedback, reflektioner och diskussioner.

**Steg 1**        7-8 november  
**Steg 2**        23-24 januari-2024

**Plats:** Wångens konferens, 835 93 Nälden

**Gruppstorlek:** Max 12 deltagare

**Investering:** 25.900 kr exkl. moms per pers. All inklusive. Fakturering kan ordnas månadsvis om önskemål finns.

**Anmälan och bekräftelse:** Anmälan om deltagande på [info@ajiwa.se](mailto:info@ajiwa.se). Bekräftelse skickas till anmälda deltagare.

**Utbildningsledare:** Ingemar Edström, LHEP-handledare (Licensed Human Element Practitioner Program)

