



SERVICE MED STORT S(MIL)

For nylig var jeg på forretningsrejse til Kina. I lufthavnen, blev jeg bedt om at give min vurdering af serviceniveauet i paskontrollen. Jeg skulle trykke på et lille keyboard med tre knapper: "ikke så godt", "OK" eller "super". Her var tale om kontant afregning på kundetilfredshed! Jeg gætter på, at chefen øjeblikkelig kunne se – hvilken "score" medarbejderen fik. Hun fik i øvrigt et "super", for hun både smilede og gjorde sig den største umage med at kommunikere med mig, trods hendes begrænsede engelsk kundskaber.

Tænk på, hvad du bedst husker – er det en god eller en dårlig serviceoplevelse? For manges vedkommende er det højst sandsynlig den episode, hvor servicen ikke levede op til dine forventninger. Forestil dig, at hver eneste gang du – i dit job – har været i kontakt med en kunde, beder du hende om at trykke på én af de tre knapper for, at vurdere din service. Hvad skal der til, for at der står "super" hver gang?

Når du yder service, skal du både være lynhurtig til at afkode kunden – og til at vælge den rigtige kommunikationsstrategi. Du skal endda være i stand til at håndtere de vanskelige kunder – og allerhelst vende dem til glade kunder på et minut eller to.

Hvis du har brug for ny inspiration – så der står "SUPER" hver gang – så kontakt SUPPLEMENT for at få et skræddersyet kursus eller foredrag til dig og dine kollegaer.



SERVICE MED STORT S

Du kan læse mere om kurset "Service med stort S" her.



Eller få en forsmag på kurset her, hvor Hanne blandt andet fortæller om, hvordan god service påvirker os og vores omgivelser.

Du er meget velkommen til at kontakte Hanne Boutrup på hb@supplement.dk, som kan fortælle dig mere om kurset og de bagvedliggende tanker.

GÅ GLADEREDE HJEM FRA ARBEJDE END DA DU KOM!

Også i 2014 byder vi velkommen til "Gå gladere hjem fra arbejde end da du kom!" med Freddy Meyer

Tirsdag den 20. maj 2014, kl. 17 – 19 i Lyngby

Torsdag den 22. maj 2014, kl. 17 – 19 i Århus



TILMELD DIG HER

NU

Bedste hilsner
SUPPLEMENT

- » Knæk et regnskab – Århus: 12-13/5 2014
- » Gå gladere hjem fra arbejde end da du kom! – Lyngby: 20/5 2014
- » Gå gladere hjem fra arbejde end da du kom! – Århus: 22/5 2014
- » Kroppen fortæller – Lyngby: 3/6 2014
- » Knæk et regnskab – Lyngby: 16-17/6 2014
- » Knæk et regnskab – Lyngby: 8-9/9 2014
- » Knæk et regnskab – Århus: 11-12/9 2014
- » Bogholderi for begyndere - og opfriskning – Århus: 25-26/9 2014
- » Bogholderi for begyndere - og opfriskning – Lyngby: 7-8/10 2014

ÅBNE

KURSER

