

Legendarisk kundeservice

Bygg en uforglemmelig servicekultur

Få kundene dine til å komme tilbake for mer

Alle bedrifter vet hvor virkningsfull god kundeservice kan være, men få har en bevist plan om å bygge en serviceorientert kultur som vil etterlate et varig inntrykk på menneskene de yter service til.

Du vil ha en kultur som er dedikert til utmerket service, der alle ansatte er bemyndiget til å løse problemer og gi en god opplevelse for kundene dine. Det kan være frustrerende for bedriftsledere å innse at organisasjonen deres mangler et tankesett for kundeservice. Ansatte er kanskje ikke engang klar over at de har interne kunder å betjene. Når det skjer, er friksjon og dårlig samarbeid de sannsynlige resultatene.

Når ansatte ikke er opplært og bemyndiget med et tankesett for kundeservice, kan dette skape en kultur der ansatte ikke hjelper hverandre med å nå målene sine, eller ta vare på kundene sine slik de burde. Uten ansatte som er rustet til å yte det lille ekstra, kan kundene bli stående igjen misfornøyde og lete andre steder.

Ansatte og kundene dine fortjener å føle seg verdsatt i hver interaksjon med bedriften din. Legendarisk kundeservice lærer dine ansatte hvordan de konsekvent kan levere eksepsjonell kundeservice som vil støtte kollegene deres, få kundene til å komme tilbake og skape et konkurransefortrinn for organisasjonen din.

Resultater



Øk kundelojaliteten



Reduser salgs kostnadene



Få flere henvisninger til sosiale medier



Bygg moral og samarbeid



Læringsmål

- Definere deres personlige kundeservicevisjoner
- Identifisere kundenes behov og ønsker
- Øve på sine nye ferdigheter for å bygge kundetilfredshet og lojalitet
- Utvikle strategier for å styrke seg selv og lage en handlingsplan

Den legendariske kundeservice modellen



Et rammeverk for hvordan man kan levere ideell service

Velprøvd formel for å bygge en serviceinnstilt kultur

Når dine ansatte er bemyndiget til å yte utmerket kundeservice, skaper de fornøyde kunder som anbefaler deg til sine venner og familie. Internt vil folk begynne å behandle hverandre bedre, og samarbeid, innovasjon og ansattes produktivitet vil stige i hele organisasjonen.

Å levere god kundeservice er avgjørende for suksessen til virksomheten, men det kan være utfordrende å skape en servicefokuset kultur. Ved å tilby riktig opplæring kan du innprente en servicekultur i hele organisasjonen og begynne å skape legendariske kundeserviceopplevelser som folk vil fantasere om.

Hvem bør delta?

- Mellomnivå eller nye ledere eller veiledere
- Kundeservice medarbeidere og deres ledere
- Alle ansatte som har interne kunder

Fleksible alternativer for å dekke dine behov

Dagskurs

Dybdelæring • Anvendelse •
Praksis • Handlingsplanlegging

Instruktørledet opplæring:
1-dags økt og 2 timer refresh økt

Læringsløp

Dybdelæring • Anvendelse •
Praksis • Handlingsplanlegging

Instruktørledet opplæring:
Fire økter på to timer og 2 timer refresh økt

Virtuell instruktørledet opplæring:
Fire virtuelle økter på to timer og 2 timer refresh økt

Ta kontakt med oss:



blanchard.no
23 65 39 39

blanchard.