



BEGRÄNSAT ANTAL PLATSER

# Med kunden i fokus

## Utbildning för telefonister och receptionister - nyckelmedarbetare i verksamheten!

7 - 8 oktober 2010

Centralt i Stockholm

### Målgrupp och syfte

Du som arbetar som telefonist och/eller receptionist är en nyckelmedarbetare i verksamheten. Det är du som är företagets "ansikte utåt" och det är du som ger första intrycket av verksamheten. Din motivation och kompetens är viktig för att du ska kunna ge en god service till interna och externa kunder. I kursen varvas teoripass med övningar och diskussioner.

### Innehåll

- Telefonen, en- eller tvåvägskommunikation?
- Telefonen som arbetsredskap
- Kundservice
- Att bry sig om sina kunder
- Lära sig planera sin arbetsdag
- Hur blir man effektivare?
- Att ta hand om reklamationer
- Rösten och kroppsspråkets betydelse
- Lära sig lyssna aktivt
- Att "sälja" sig själv och sitt företag
- Din attityd och ditt beteende
- Min egen position/roll i gruppen
- Hantera besvärliga telefonsamtal och besökare

## Praktiska upplysningar

### Vid frågor

Närmare upplysningar rörande kursen vänligen kontakta oss på 08-698 06 01 eller skicka e-post: [info@sipu.se](mailto:info@sipu.se).

### Kursledare

Hans Thelin är en mycket populär kundledare inom kundvård, framträdandeträning och hur man planerar och effektiviserar sitt dagliga arbete. Hans har lång erfarenhet från såväl den offentliga sektorn som näringslivet.

### Tid

Registrering klockan 09.00 med kaffe och smörgås. Dag 1 börjar kursen kl 09.30 och slutar klockan 16.00. Dag 2 börjar kursen 09.00 och slutar 16.00.

### Avgift

Kursavgiften är 7 500 kronor, exklusive moms. I avgiften ingår för- och eftermiddagskaffe, luncher samt kursmaterial.

## Kursanmälan - Med kunden i fokus 7 - 8 oktober 2010

För att vi skall kunna behandla kursanmälan behöver vi kursdeltagarens namn, yrkestitel, organisation, adress, eventuell fakturaadress, telefon samt e-post.



E-post: [bokning@sipu.se](mailto:bokning@sipu.se)



Per telefon 08-698 06 01



Du kan även anmäla dig på vår hemsida och läsa mer om kurserna på [www.sipu.se](http://www.sipu.se).

*Avbeställning enligt reglerna på vår hemsida. Vi skräddarsyr gärna utbildningar och anpassar dem efter era behov.*



INTERNATIONAL

Adress: Dalagatan 7, 111 23 Stockholm

Tfn: 08-698 06 01, Fax: 08-698 06 02

E-post: [info@sipu.se](mailto:info@sipu.se), Hemsida: <http://www.sipu.se>

Org.nr 556448-4771, F-skattebevis finns, Säte i Stockholm