

# Kundvård, bemötande och kundkommunikation

## - en utbildning med Berndt Sundsten

Visst skulle du vilja bli ännu bättre på att möta dina kunder ta hand om dem och ge bra service. Utbildningen är till för dig som vill utveckla din personliga servicestil och skapa ett mervärde för kunden.

Service och kundvård är en konst som kräver mer än talets gåva. Den här utbildningen ger dig alla redskap för att du ska kunna kommunicera rätt i alla situationer som kan uppstå i kontakten med kunden.

### Kursmål

Efter kursen har du verktyg för att:

- Ge bra service
- Skapa positiv kontakt
- Att kunna lyssna och samtala
- Att föra fram dina argument på ett övertygande och tydligt sätt,
- Bli mer förtroendeingivande, och bemöta och förutse invändningar

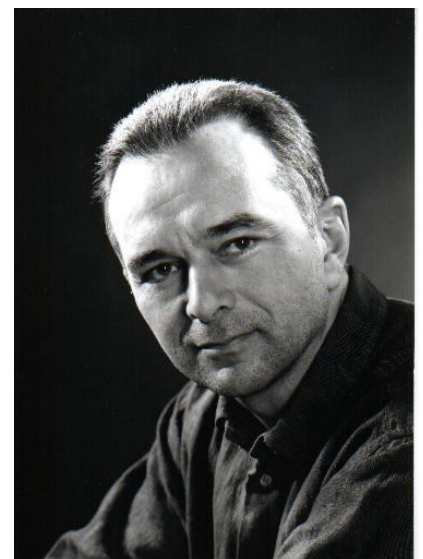
### Ur kursinnehållet

- Inspiration, service och kundvård.
- Värm budskapet till kunden.
- Hur bemöter jag klagomål?
- Hur hanterar jag besvärliga situationer.
- Konsten att lyssna.
- Konsten att fråga.
- Verbal judo
- Gör orden någon skillnad?

### Om Berndt Sundsten

Berndt Sundsten har mångårig erfarenhet som utbildningskonsult och författare.

Berndt har arbetat med att utbilda företag och organisationer både i Sverige och Finland. Utbildningen ger strategier, kunskap och verktyg för att kunna vässa din förmåga att vara en fantastisk servicegivare. Berndt är författare till ett 20-tal böcker bl.a. boken "Bli en bättre talare".



**KEYCOACHING**  
INSPIRATION & UTVECKLING

Kontakta KeyCoaching om du vill veta mer eller boka

Tel: 070-586 85 63 – [www.keycoaching.se](http://www.keycoaching.se) – [info@keycoaching.se](mailto:info@keycoaching.se)