



Telefontræning Plus

For ALLE på klinikken

Heldagskursus - med fokus på konceptopbygning og kundeservice

Et heldagskursus til alle på klinikken, som har daglig kontakt med klienter, enten telefonisk eller i klinikken. Alle medarbejdere på klinikken vil sammen udvikle klinikkens koncept til håndtering af bedst mulig klientkommunikation – både den vigtige telefonkontakt samt den mindst lige så vigtige direkte kontakt med klienten og patienten i klinikken.

Formålet er at udvikle og videreudanne medarbejderne på klinikken, at implementere øget servicefokus samt at sikre optimal håndtering af utilfredse kunder. Der bliver fokuseret på at tilbyde aftaler til de klienter, som kontakter klinikken med fx. prisforespørgsler, og at klienter, som kontakter klinikken, når deres dyr har et problem, bliver anbefalet at komme ind til klinikken, i stedet for at man begiver sig ud i telefonkonsultation.

Formiddagen starter med introduktion, personlige ønsker til kurset og hvordan man modtager en kunde. Derefter sættes fokus på:

- Opbygning af telefonsamtale faser
- Omvendning af kunden i forbindelse med reklamation eller forespørgsel
- Afslutningsteknik så aftalen kommer i hus
- Indvendingsbehandling
- Udarbejdelse af eget manuskript
- Kropssprog i telefonen/klinikken
- Stemmeføring

Eftermiddagen går med forberedelse til den efterfølgende personlige træning i klientkommunikation på klinikken samt udgående opkald. Der bliver lagt vægt på, at salg og mersalg er en serviceydelse til klienten.

Kurset er baseret på nogle af de mest gennemprøvede og effektive teknikker inden for kundeservice, og vil hjælpe medarbejderne til at se mulighederne hos de enkelte klienter. Alle deltager aktivt i klinikkens konceptopbygning, og lærer teknikker, som fungerer godt for den enkelte deltager. Kursisterne vil i løbet af dagen udvikle deres eget, personlige manuskript til at styre samtaler med klienterne. Man vil opleve, at selv ”problemklienter” kan hjælpes med de rigtige teknikker, og at selv større ”udfordringer” kan løses med meget små tilrettelser.

Hvis klinikken har specifikke ønsker, som fx. at tale om konfliktløsning, fokus på dårlige betalere, tilbagekald til klienter, hvor regningen er blevet større end først beregnet eller kommunikation med klienter, som udebliver fra deres aftale, kan disse elementer indgå som emner i løbet af dagen.