

UTVECKLINGSEMINARIUM

Öka värdet av affärsrelationer

Varje medarbetare är nyckeln till varaktiga kundrelationer!

Vi kan som företag och organisation skapa en varaktig kundrelationsattityd och "bygga broar" mellan våra egna och kundernas värderingar genom att exempelvis:

- Ifrågasätta aktuellt arbetssätt.
- Undersöka hur samverkan kan förbättras och skapa ett klimat där medarbetarna vågar vara kreativa och hitta på okonventionella lösningar gentemot kunderna.
- Undersöka attityder och beteende gentemot kunderna.
- Ge varje medarbetare möjlighet att öka sin medvetenhet om sig själv och sitt förhållningssätt med syfte att utveckla och behålla kundservice av högsta klass.
- Reflektera över om policies, riktlinjer, rutiner mm stärker kundens känsla av att vara betydelsefull och om dessa är tillräckligt flexibla för att möta kundens behov.
- Undersöka om företagskulturen ger uttryck för en ärlig vilja att måna om kundens och företagets bästa.

Bygg en bro till varaktiga affärsrelationer

Att skapa *kundlojalitet och emotionella band till en kund* handlar om att utveckla och bibehålla ett *äkta engagemang* genom att leverera extraordinär kundservice.

Ett gott ledarskap och en organisation med förmåga att skapa en atmosfär av tillit, respekt och öppenhet i möten med kunden har goda förutsättningar att skapa varaktiga kundrelationer och lönsamhet. Genom *ökad medvetenhet* om vad som händer inom oss själva, och mellan oss och kunden, kan vi välja hur vi känner, vad vi tänker och hur vi agerar - vi kan välja *vår attityd och våra handlingar!*

Att uppmärksamma och stimulera själva grunden till kundens självaktning dvs känslan av att vara *betydelsefull, kompetent och omtyckt* är en strategisk företagsledningsfråga!

Välj väg

Utgångspunkten är att *kunden har en positiv och meningsfull påverkan* på vår verksamhet.

En väl underbyggd och beprövad metod hjälper dig att skaffa kunder för livet.

Med denna metod lär du dig:

- Att utveckla en atmosfär av tillit, respekt och öppenhet i relationen och mötet med kunden.
- Hur du kan utveckla förutsättningar genom bemötande och attityd så att kunder blir kunder för livet.
- Hur du kan använda varje möte med kunden som en möjlighet att bygga varaktiga kundrelationer.
- Förstå kundens verkliga behov liksom bakomliggande behov och rädslor.
- Undvika misstag som gör att kunden vänder sig till en konkurrent.
- Omvända "besvärliga" kunder till varaktiga kunder.

Målgrupp

Alla vars uppgift är att bygga relationer i möten med såväl interna som externa kunder kan delta.

- Chefer/ledare som är intresserade av att utveckla och använda kundservice som ett strategiskt verktyg mot ökad lönsamhet.
- Medarbetare med vilja och en ambition att bygga en bro mellan sig själva och kunden så att varaktiga kundrelationer skapas.
- Medarbetare med potential att återspegla företagets värderingar, attityder och övertygelser.

Seminarieinnehåll

Seminarieret omfattar ett tredagarsprogram med följande programinnehåll:

- Att skapa varaktiga kundrelationer
- Du och kunden
- Tillämpningar och verktyg

Som deltagare får du möjlighet att bli a :

- Identifiera dina styrkor och svagheter i kundrelationer samt utveckla strategier för förbättring.
- Undersöka dina försvarsbeteenden som omedvetet hindrar dig från att ge god kundservice.
- Öva empatiskt lyssnande och lära hur kundklagomål kan vändas till varaktiga kundrelationer.
- Uppleva hur kunder tänker och vilka motiv som kan finnas bakom deras beslut.
- Lära dig att skapa ett klimat där kunder tycker det känns så bra att göra affärer med dig att de blir varaktiga kunder.
- Utarbeta företags- och personliga handlingsplaner så att kunden känner sig betydelsefull, kompetent och omtyckt.

Det är ett frivilligt utforskande som stimulerar deltagaren till att bli mer medveten och reflektera över egna erfarenheter och slutsatser.

Vi arbetar strukturerat och arbetsmetoden innehåller självskattningsinstrument, teoriavsnitt, upplevelsebaserade övningar mm.

Coaching

Att hålla nya kunskaper vid liv, förändra attityder och beteenden kan kräva såväl tid som uthållighet.

Med målet att seminariet skall leda till en bestående verksamhetspåverkan kan seminariet kombineras med coaching - individuellt eller i grupp. Genom coaching fördjupas medvetenheten, ansvarskänslan och självförtroendet.

Captio

Captio AB är ett konsultföretag inom Human Resource Management. Vår ambition och inriktning är att med strategiska och konsultativa åtgärder inom Human Resource Management skapa mervärden och framgång för företag och organisationer. Vi utgår från uppdragsgivarens verksamhet i ett helhetsperspektiv och bistår med hela kedjan från analys och strategi till aktivitet och uppföljning.

Kerstin Månsson, ägare av Captio, vänder sig till chefer, ledningsgrupper, medarbetare företag/organisationer som önskar utveckla och uppnå sina företags-, livs- och verksamhetsmål.

Kerstin har mångårig erfarenhet av förändrings- och utvecklingsfrågor på ledningsnivå, är beteendevetare med vidareutbildning samt licensierad handledare i metoden The Human Element, BCon WSA International.

Medlem i Nordic Coach Federation (www.nordiccoaches.org)

Kontaktinformation

För ytterligare information kontakta:

Kerstin Månsson, kerstin.mansson@captio.se

Telefon: 070 - 605 62 25 / 040 - 45 01 43.

www.captio.se

The Human Element®

The Human Element är ett resultat av mer än 40 års forskning och erfarenhet av konsultarbete i olika branscher och industrier i USA och utomlands och bygger på den amerikanske psykologen och forskaren Dr Will Schutz (1925-2002) FIRO-teori (Fundamental Interpersonal Relations Orientation). The Human Element bygger på filosofin att nivån på framgång i ett företag eller organisation är bestämd av *kvaliteten på relationerna* med kunder, leverantörer, ledare, medarbetare och grupper. Metoder och verktyg baserade på FIRO-teorin har använts i 25 år runt om i världen och idag finns kunder i Nordamerika, Europa och Asien.

Format och innehåll i *The Human Element in Customer Relations* har utvecklats av Judith Bell och Gary Copeland, Relationships That Work Inc, USA och introducerades i Sverige hösten 2004.

Ytterligare information : www.willschutz.com, www.relationshipsthatwork.com, www.bcon.co.jp