

Fimmtudaginn 15. október kl. 8:30 – 12:00

Kvartanir og óánægðir viðskiptavinir

Rannsóknir sýna að óánægðir viðskiptavinir kvarta sjaldnast, koma helst ekki aftur og hika ekki við að deila neikvæðri upplifun sinni með öðrum. Þeir eru mjög öflugir auglýsendur og ýkja gjarnan. Það sem einkennir framúrskarandi þjónustu er að kvörtun er breytt í tækifæri og kvartanir og óánægja eru notuð á sem uppbyggilegastan hátt til að bæta ástandið. Litið er á hverja einustu kvörtun sem tækifæri.

Eitt helsta málið við erfiða viðskiptavini er hvaða viðbrögð þeir kalla fram hjá okkur sjálfum. Ótti og reiði eru algeng viðbrögð sem eru alveg skiljanleg en ekki alltaf þau skynsömstu. Að geta stjórnað eigin tilfinningum og unnið með erfið tilfinningaviðbrögð viðskiptavinarins er það sem mestu máli skiptir við að eiga við erfiða viðskiptavini.

Á námskeiðinu er farið í kvartanir og mikilvægi þeirra í að ná árangri. Farið verður í leiðir til að takast á við erfiðar aðstæður í þjónustu eins og að segja nei þegar viðskiptavinur vill ekki fá neitt annað en já. Einnig hvernig best er að takast á við reiði og tilfinningahita viðskiptavina.

Meðal þess sem tekið er fyrir á námskeiðinu:

- Kvartanir og hegðun óánægðra viðskiptavina
- Að segja nei
- Að koma óvinsælum skilaboðum frá sér á öruggan hátt
- Að breyta vandamálum í tækifæri
- Viðmót og kurteisi

Ávinningur:

- Aukin hæfni í erfiðum samtölum
- Meira öryggi í að koma óvinsælum skilaboðum á framfæri
- Aukið sjálfstraust
- Að geta sagt nei af öryggi og festu



Leiðbeinandi: Eyþór Eðvarðsson, þjálfari og ráðgjafi hjá Þekkingarmiðlun ehf. Hann er með M.A. í vinnusálfræði frá Free University í Amsterdam.

Verð: kr. 9.900.- (kr. 4.590,- greitt úr Starfsmenntasjóðnum*)

Skráning: bjarndis@atvinnurekendur.is

Tími: Fimmtudaginn 15. október kl. 8:30 – 12:00 (boðið er upp á léttan morgunverð áður en að námskeiðið hefst)

Staður: Hús verslunarinnar, 9. hæð

***Þeir starfsmenn fyrirtækja sem eru í VR fá sjálfkrafa styrk úr Starfsmenntasjóði verslunarinnar þegar þeir sækja námskeið hjá Félagi atvinnurekenda ef stigaeign fyrirtækja er fyrir hendi.**