

# Stýra samskiptum við erfiða

Vefnámskeið og/eða á staðnum

Það fylgir mörgum störfum að þurfa að eiga við erfiða viðskiptavinum og er því mikilvægt að læra og/eða rifja upp réttu viðbrögðin til að halda viðskiptunum. Lykilatriðið er því að undirbúa starfsfólkið þannig að það bregðist við á réttan hátt og viðskiptavinir verði sáttir.

Lengd: 1 – 6 klst.

## Fyrirlesari: Margrét Reynisdóttir, MSc í stjórnun og stefnumótun og alþjóða markaðsfræði

Margrét er höfundur að 5 bókum og ritum um þjónustu og 6 kennslumyndböndum um góða og slæma þjónustu.

Markmið:

- Leiðbeint um undirstöðu atriði í samskiptum við erfiða viðskiptavinum.
- Kennt hvað má segja og hvað má ekki segja við reiðan viðskiptavin.
- Vinna afurðir s.s. gátlista, einfaldar leiðbeiningar, lista yfir algengar kvartanir o.fl.

Nánari upplýsingar: [gerumbetur@gerumbetur.is](mailto:gerumbetur@gerumbetur.is) s. 899 8264.

[www.gerumbetur.is](http://www.gerumbetur.is)

Hægt er að sækja um styrk til starfsmenntasjóðanna [Starfsafls](#), [Landsmenntar](#) eða [SVS](#) til lækkunar á námskeiðakostnaði ef starfsmenn eða hluti þeirra eru í viðkomandi stéttarfélagi ( t.d. Eflingu, VR eða Einingu).

