

Þjónustusímsvörun

Vefnámskeið og/eða á staðnum

Það er mikilvægt að starfsfólk þekki hvaða gæðakröfur fyrirtækið gerir varðandi símaþjónustu og móttöku viðskiptavina. Eftir því sem leiðbeiningarnar eru skýrari þeim mun líklegra er að starfsmenn viti til hvers er ætlast af þeim. Á sama tíma fá viðskiptavinir hnitmiðaðri og persónulegri þjónustu.

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 þjónustu.

Markmið:

- Læra að stýra og stytta samtöl svo viðskiptavinurinn upplifi framúrskarandi þjónustu.
- Skilja þarfir og væntingar viðskiptavina í þjónustusímsvörun.
- Vinna afurðir s.s. gátlista, leiðbeiningar/staðlar, úrbótalista o.fl.

Nánari upplýsingar: gerumbetur@gerumbetur.is s. 899 8264.
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).

