



Kom godt i gang

Hvordan du kan anvende samlyt til at skabe excellente kundeoplevelser

Når du anvender samlyt til kompetenceudvikling giver det fantastiske resultater og indsigter. Det er til glæde for virksomhedens kunder, men også for dig som leder og dine medarbejdere.

Ønsker du at forbedre serviceniveauet for kunderne så er de optagede kundesamtaler et unikt værktøj. Det giver mulighed for at styrke og udvikle medarbejdernes kommunikative kompetencer. Samtidig giver det dem en indsigt i kundernes forskellige behov for excellent service.

Ved hjælp af samlyt på de optagede samtaler øges medarbejdernes forståelse for kundernes ønsker og behov. Det giver endvidere mulighed for, at skabe en struktureret tilgang til den løbende træning og uddannelse af medarbejderne.



Målgruppe

Ledere, interne trænere, supervisors, coaches og teamchefer i kundeservice, borgerservice og IT-support.

Varighed

½ - 1 dag.

Kursusform

Virksomhedshold med tilpasset indhold.

Indhold

- Lær hvordan I skaber læring og udvikling med optagede kundesamtaler.	- Introduktion til systemunderstøttet træning med RECORDIT Agent Evaluering eller PerformerWIZ
- Udarbejdelse af tilpasset service- og evalueringsramme for jeres kundedialog	- Inspiration til individuelle trænings- og evalueringssessioner.
	-

Undervisningsform

Kurset gennemføres med en kombination af teori og praktisk træning.

Metoden danner samtidig grundlag for at effektivisere og optimere både kundernes serviceoplevelse samt de interne processer og arbejdsrutiner.