

OSLO:
Holmen Fjordhotel
19. - 20. april
11. - 12. juni

STAVANGER:
Sola Strand Hotel
14. - 15. mai

Endelig et kurs tilpasset din rolle!
Som den første personen kunden møter, er
du en av bedriftens viktigste medarbeidere!



Kundeservice i fokus

Service, kommunikasjon og personlig utvikling

SPA,
3-retters
middag og
overnatting!
Inkl. i prisen

- Profesjonell kundeservice - skap gode kunderelasjoner
- Kundens mange ansikt
- Bli en dyktig og effektiv kommunikatør
- Informasjonsflyt i bedriften
- Problemløsning og stressmestring
- Gøy på jobben? Du bestemmer!



Kursleder Sikke Otteren vil gi deg to meget lærerike og spennende dager!

www.positiv.no

Positiv Opplæring



Kundeservice i fokus - Service, kommunikasjon og personlig utvikling

Som den første personen kunden møter, er du en av bedriftens viktigste medarbeidere. God kundebehandling sikrer at kundene får et godt førsteinntrykk av bedriften.

I løpet av to intensive kursdager vil du lære hvordan profesjonell kundeservice skaper gode kunderelasjoner, hvordan du kan bli en dyktig og effektiv kommunikatør, samt å "kartlegge" forskjellige kunder for å møte og kommunisere med de forskjellige kundene på en best mulig måte. I tillegg har vi i år lagt vekt på informasjonskultur og hvordan dette påvirker din rolle, problemløsning og stressmestring. Undervisningen er svært jobbrelevant, og vi har et sterkt fokus på å tilrettelegge kurset slik at du lett kan ta med deg det du lærer tilbake til din jobbhverdag.

En god arbeidssituasjon og en motiverende hverdag, er grunnleggende for å ha det bra på jobb - men også for å gjøre en god jobb. Derfor har også temaene personlig utvikling, selvledelse og motivasjon fått fokus i årets utgave av kurset Kundeservice i fokus.

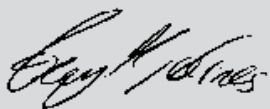
Benytt denne muligheten til å bli med på to innholdsrike kursdager der det faglige er utviklet og tilpasset jobben som resepsjons- og sentralbordmedarbeider, eller kundebehandler og kundekontakt. Kurset foregår i herlige omgivelser på spa-hotell. Inkludert i prisen er overnatting på hotellet, full pensjon med en deilig 3-retters middag etter første kursdag samt en avslappende spa-behandling.

I likhet med tidligere år er det Sikke Otteren som holder kurset. Sikke er en av våre mest ettertraktede og erfarne kursholdere, og vi kan garantere deg at du får god faglig utbytte samt to trivelige dager med Sikke!

Det har i flere år vært stor interesse for dette kurset, så meld deg på allerede i dag!

Velkommen til et lærerikt kurs, med nytt og spennende stoff!

Med vennlig hilsen



Georg Mjølåsnes
Prosjektleder
Dir: 51 97 47 02
georg@positiv.no



Kursleder Sikke Otteren

er en av våre mest erfarne kursledere. Hun er usedvanlig inspirerende og engasjerende kursleder, og får svært gode tilbakemeldinger fra tidligere kursdeltakere. Hun er utdannet innen organisasjonspsykologi og HR management, pedagogikk og veiledning.

Kursavgift

Kr 9 900,- per deltaker.
Kursavgiften inkluderer full pensjon, overnatting, SPA-behandling, dokumentasjon og kursbevis. Dersom du kun ønsker kurset er kursavgiften kr. 7 990,-. Kursavgiften inkluderer lunsj, dokumentasjon og kursbevis.

Program:

Dag 1:

10.00 Velkommen

PROFESJONELL KUNDESERVICE - SKAP GODE KUNDE-RELASJONER!

- Om god service og holdninger
- Persepsjon - min og kundens opplevelse av situasjonen
- Servicestandard og den gode kundeopplevelsen

KUNDENS MANGE ANSIKT

- Mine mange yrkesroller i en hektisk hverdag
- Hvordan kartlegge ulike kundetyper, DISC-modellen
- Å håndtere ulike kunde- og mennesketyper

11.30 Lunsj

BLI EN DYKTIG OG EFFEKTIV KOMMUNIKATØR!

- Dialog vs. Monolog
- Forventningsavklaring
- Spørsmålsteknikk
- Det er ikke hva du sier - det er hvordan du sier det
- Kommunikasjon over telefon
- Personlig utvikling
- Selvfølelse og selvtillitt
- Å takle endringer
- Selvledelse - til syvende og sist har jeg ansvaret

15.30 Faglig del avsluttes

Fra 15.30 Individuell SPA-behandling. Ca. 30 min pr. pers. Du vil få utdelt eksakt tidspunkt på kurset.

20.30 Felles 3-retters middag på hotellets restaurant.

Dag 2:

09.00 Velkommen

INFORMASJONSKULTUR I BEDRIFTEN

- Interne informasjonssystemer
- God informasjonsflyt gjør alles arbeid lettere
- Hvordan optimalisere informasjonsflyten?
- Mitt mandat - hvilke avgjørelser kan jeg egentlig ta?

PROBLEMLØSNING OG STRESSMESTRING

- Fokusere på løsning og ikke problem!
- Hvordan imøtekomme og takle vanskelige kunder og kolleger?
- Å behandle klager
- Stress og stressmestring

11.30 Lunsj

GØY PÅ JOBBEN? DU BESTEMMER!

- Motivasjon - hva motiverer meg?
- Indre og ytre motivasjon
- Flyt
- Hvordan kan kreativitet bedre min arbeidshverdag?
- Den gode arbeidskulturen

14.45 Oppsummering og evaluering, kursbeviset deles ut.

15.00 Takk for denne gang, og vel hjem!

**Arbeidsglede smitter!
Glade medarbeidere
gir glade kunder!**

Returadresse:
Positiv Opplæring
Postboks 67
4064 Stavanger



PÅMELDING



51 97 47 00

51 97 47 01 (faks)



www.positiv.no

kunde@positiv.no



KUNDESERVICE:

Telefon: 51 97 47 00
e-post: kunde@positiv.no
nett: www.positiv.no

For andre kurs og konferanser, se

www.positiv.no

KURSAVGIFT:

Kr 9 900,- per deltaker. Kursavgiften inkluderer full pensjon, overnatting, SPA-behandling, dokumentasjon og kursbevis.

Dersom du kun ønsker kurset er kursavgiften kr. 7 990,-. Kursavgiften inkluderer lunsj, dokumentasjon og kursbevis.

PÅMELDINGSREGLER:

Påmelding til kurset/konferansen er bindende, og eventuell avmelding må skje skriftlig. Vi tar forbehold om endringer i program og dato som skyldes forhold utenfor vår kontroll. Ved avmelding belastes 20 prosent av deltakeravgiften minimum kr 500. Ved avmelding senere enn 14 dager før kurset/konferansen belastes 50 prosent av deltakeravgiften. Ved avmelding senere enn 7 dager før kurset/konferansen belastes full deltakeravgift. Betalte plasser kan fritt benyttes av andre i samme firma.

NOEN AV VÅRE KUNDER:

AS Betong	Cameron Norge	Gjestal ASA	NAV	RC Consultants a.s	Skanska Norge AS
A/S Rockwool	CargoNet Group	Halliburton AS	NCC Roads AS	Real Group	Skatt Vest
ABB AS	Cegal AS, c/o Amesto	Handelsbanken	NHO	Regnskapsfokus AS	SpareBank 1 SR-Bank
ABCcenter AS	Celgene AS	Haugaland Kraft AS	Norgesmøllene AS	Renault Trucks	St. Olavs Hospital
Advokatfirmaet Harris	CHC Helikopter	HBH Innredning AS	Norsk Helikopter A/S	Rieber & søn ASA	Statens Helseilsyn
Pricewaterhouse-	Service	Hegnar Media	Norsk pasientskadeer-	Riis Bilglass	Statens Kartverk
Coopers AS	Clas Ohlson	Helse Vest	statning	Rime Advokatfirma	Statens Vegvesen
Aftenbladet	Compass Regnskap	Hordaland fylkeskom-	Norsk Stål AS	Risavika Havn AS	Statoil ASA
Ahlsell Norge AS	ConocoPhillips	mune	Norske Shell	Rogaland fylkeskom-	Statsbygg
Aibel as	DALAN advokatfirma	HV-09	Norfura SA	mune	Stavanger Aftenblad
Aker	Dalane Energi	Høgskolen S/H	NRK Marienlyst	Rolls Royce	Stavanger Kommune
Allservice	DnB NOR	IKM	NTNU	Ruukki Norge AS	SUS
Amfi Madla	Dolphin AS	JCDecaux	Oceaneering AS	RVS-Trading as	Storebrand
Apotek 1	Eni Norge AS	Kaefer Energy AS	Odfjell ASA	Røde Kors	SWECO Norge AS
AS BETONG	Entra Eiendom AS	Konkurransetilsynet	Oljeindustriens Lands-	Saipem SpA	Talisman Energy AS
Avinor	ErgoGroup	Kristelig Folkeparti	forening OLF	Samferdselsdeparte-	Tollpost Globe AS
Baker Hughes Norge	Ewos Innovation	Laerdal Medical AS	OTEK	mentet	Trondheim Katedral-
Bergen Group	Exel Machines AS	LO	Oslo Bispedøme	Sandnes Kommune	skole
Bergen kommune	EXXON MOBIL	Lufftstiltsynet	Oslo Kommune	Sapio AS	TV 2 AS
Bergens Tidende	Fafo	Lyse Infra AS	Oslo Universitetssyke-	SB Management AS	Ugland Marine
Bertel O. Steen Ensjø	Falck Nutec	Maersk Oil Explora-	hus HF,	Scandinavian Electric	Services
Bilvarehuset AS	Fatland Ølen AS	tion Norway AS	Paul Hartmann AS	System AS	Universitet i Bergen
BIS Industrier	Felleskjøpet	Marine Support AS	Time kommune	Schlumberger	Utdanningsdirek-
Block Berge Bygg	FGH - Revisjon	Mattilsynet	Petoro	Scomi Oiltools	toratet
Bogafjellbakken	Fjordkraft AS	MDE Consultants AS	PGNiG Norway AS	SECURITAS AS	Veolia Transport
Naturbarnehage	Flytoget as	Modern Design AS	Post- og teletilsynet	Siemens AS	Weatherford Norge
BP Norge	Forlagsentralen ans	Multiconsult AS	PP Finans	Sigdal Kjøkken AS	Yara Norge
Brick AS	Forus Akutten	National Oilwell	Quality Hotel Grand	Simex as	YIT
Brother Norge AS	GE Money Bank	Varco	Rambøll Norge AS	Sjøfartsdirektoratet	

Positiv Opplæring Norge AS er en av Norges ledende leverandører av kurs og konferanser. Selskapet ble startet i 1994, og regnes som en av landets eldste og mest erfarne kursleverandører. Vi arrangerer kurs og konferanser over hele landet. Positiv Opplæring Norge AS er heleid av Periscopus AS. Vi tilbyr et bredt spekter av åpne og bedriftsinterne arrangementer.

www.positiv.no

Positiv Opplæring

