



# Aktiv klagomålshantering - missnöje och besvärliga kunder

Dagen leder till ökad beredskap för bemötande av missnöje och klagomål, samt rätt attityd och verktyg för positiv hantering av klagomål och rutiner.

## Effekt

- ökad insikt, förståelse och ansvar för hantering av klagomål
- förståelse för eget och kundens beteende
- praktiska verktyg för hantering av klagomål
- tips till nya rutiner och förbättringsideer

**Målgrupp:** för dig som möter kunden, leder kundservicearbete eller ansvarar för klagomålshantering

**Omfattning:** 1 timma, halvdag eller en dag



Att vi som verksamhet inte alltid lyckas leva upp till kundernas förväntningar är högst naturligt. Upplevelsen av bemötande och service skapas på insidan, i allas våra hjärnor, och är således olika för olika människor. En förutsättning för de flesta verksamheter är dock att vi har nöjda kunder, bra relationer till kollegor samt att vi kan bemöta missnöjet och klagomål på ett professionellt sätt.

- *Vill du förstå orsakerna bakom klagomål?*
- *Vill du undvika konflikt och att snubbla på dina egna reaktioner?*
- *Vill du lära dig knep för en positiv dialog med klagande kunder?*

## Smakprov ur innehållet

Hur du ...

- får nöjd kund och utvecklar relationen
- får bättre resultat och minskad kostnad
- skapar rätt förväntningar
- gör för att inte ta det personligt
- lär dig tala samma språk
- lär känna olika personlighetstyper

Dessutom får du...

- mental träning för en tuff dag
- sju steg för en bra klagomålsrutin
- minnesregel för hantering av klagomål
- verktyg för medveten kommunikation
- reklamationsamtalens uppbyggnad
- förståelse för klagomålet som gåva

## Utbildare

Kenth Åkerman är talare, ledarskapsexpert och mental coach.

Kenth är en av Sveriges bästa och mest inspirerande föredragshållare för grupper på 200 likväl som 20 personer. Kenth har i över 15 år inspirerat tusentals människor varje år. Han pratar om motivation och arbetsglädje, konsten att få andra att prestera, framgångsrik företagskultur, mental träning, mål och mening, service i mästarklass, affärsmannaskap och entreprenörskap. Han brinner för att skapa perspektiv, med affären och människan i fokus. Hans föredrag och utbildningar har alltid högt tempo, är praktiska, provocerande och väcker till eftertanke. Författare till flera böcker inom ledarskap, förändring och kundservice.

**KENTH ÅKERMAN**  
do CHANGE concrete



[www.kenthakerman.com](http://www.kenthakerman.com)

Mobile + 46 705 29 21 80

E-mail: [kenth@kenthakerman.com](mailto:kenth@kenthakerman.com)

Skype: KenthAkerman

Twitter: KenthAkerman

FaceBook: kenthakerman