

3 **STÆRKE** arrangementer - der kan styrke dit salg!

IBC Kurser tilbyder dig **Service-Trilogien**:

▶ ARRANGEMENT 1
SERVICE - VERSION 2.0 23. februar kl. 8.30 - 11.00, IBC Kolding

▶ ARRANGEMENT 2
SERVICE STARTER MED DIG! 5. marts kl. 8.30 - 11.00, IBC Kolding

▶ ARRANGEMENT 3
STRATEGISK SERVICE 12. marts kl. 8.30 - 11.00, IBC Kolding



Pris: 795 kr. ekskl. moms pr. arrangement. Læs mere og tilmeld dig på www.salesupgrade.dk

Opnå 20% rabat

Du kan tilmelde dig et enkelt arrangement. Er du medlem af et eller flere af nedenstående netværk og tilmelder dig alle 3 arrangementer samtidig, fratrukker vi 20% rabat på den samlede pris.

Gennemføres i samarbejde med:

BUSINESS KOLDING



Videnpark
TREKANTOMRÅDET



Fredericia
ERHVERVSFORENING



ARRANGEMENT 1

SERVICE VERSION 2.0 23. februar kl. 8.30 - 11.00, IBC Kolding

Kom og hør et bud på fremtidens servicemedarbejder i en 2.0 verden - kampen om kunderne og den relation, vi ønsker at skabe i et turbulent marked er allerede i gang.

Hvad skal der til for at yde en top-tunet service i fremtiden? Hvilke krav stiller fremtidens kunder, og hvordan rammer vi dem?



Indlægsholder

Hanne Boutrup er instruktør på IBC og direktør i egen virksomhed Hanne Boutrup Communication. Hanne arbejder med personlig branding og kommunikationstræning. Hendes særlige styrke ligger i evnen til at begejstre og involvere mennesker i en proces - og få dem til at arbejde sammen mod fælles mål.

Følgende temaer bliver gennemgået:

- Mega trends inden for service-faget
- Hire for attitude - train for skills
- Kend dine kunder på stregkoden - og lav et kundematch!
- Hvor ligger merværdien i dit produkt eller ydelse?
- Hvordan skaber vi serviceværdi i hele værdikæden?
- Investering - i kunderne eller medarbejderne?

ARRANGEMENT 2

SERVICE STARTER MED DIG! 5. marts kl. 8.30 - 11.00, IBC Kolding

Få tips og tricks til din personlige kommunikations-værktøjskasse - med gode og brugbare redskaber til dig og dine kollegaer.

Styrk din personlige power, og lær hvilke parametre du kan justere på, når det involverer det gode kollegaskab, den gode stemning og de glade kunder. Kan du skabe den gode stemning? Hvad skal der til for at opbygge solide kunderelationer?



Indlægsholder

Hanne Boutrup er instruktør på IBC og direktør i egen virksomhed Hanne Boutrup Communication. Hanne arbejder med personlig branding og kommunikationstræning. Hendes særlige styrke ligger i evnen til at begejstre og involvere mennesker i en proces - og få dem til at arbejde sammen mod fælles mål.

Følgende temaer bliver gennemgået:

- Personlig branding - din rolle i kundens totale oplevelse
- Hvilken adfærd skal der til for at leve op til vores serviceværdier?
- Dine personlige virkemidler - herunder humør, stemme og krop
- De svære kundesamtaler og den gode kundeservice
- Reklamationer er en gave
- Kundetilfredshed - hvordan giver vi kunden mere end de forventer?

ARRANGEMENT 3

STRATEGISK SERVICE 12. marts kl. 8.30 - 11.00, IBC Kolding

Lær om hvad der skal til for at skabe eller justere virksomhedens servicekultur, så den understøtter salget og matcher de ønskede adfærdsmønstre i markedet?

Hvorledes bliver service en del af vores kultur og hvordan implementerer vi service på alle niveauer i organisationen?



Indlægsholder

Hanne Boutrup er instruktør på IBC og direktør i egen virksomhed Hanne Boutrup Communication. Hanne arbejder med personlig branding og kommunikationstræning. Hendes særlige styrke ligger i evnen til at begejstre og involvere mennesker i en proces - og få dem til at arbejde sammen mod fælles mål.

Følgende temaer bliver gennemgået:

- Hvordan skaber du rammerne for god service i din virksomhed?
- Value mapping - hvor kan vi skrue op for den gode service
- Teamsammensætning - effektivitet og trivsel
- Motivation og trivsel - indvirkning på service
- Belønning - kundetilfredshed og loyalitetsundersøgelser
- Kunder skal serviceres individuelt - et stykke hen ad vejen



IBC SalesUpgrade

training // education // consultancy

IBC