

Vend klagerer til allierede

Kursus tilpasset deltagerens branche og aktuelle udfordringer



Bliv klædt på til at tage imod klager.

På dette 2-dages kursus lærer deltagerne at bevare ligevægten i mødet med kunder og kolleger, der klager. Herfra finder vi et værdigt svar, der styrker relationen og genopretter den brudte loyalitet.

Deltagerne vil blive præsenteret for og øve hvordan de:



- Møder klageren med empati, så samtalen bliver afspændt
- Hører den positive intention bag utilfredsheden
- Beskytter sig selv gennem at sætte grænser
- Fremsetter konstruktive forslag, der fremmer loyalitet
- Skaber en gensidigt støttende kultur blandt kollegerne, så stress og udbrændthed forebygges

Teori omsættes til erfaring gennem dialog og øvelser tilpasset deltagerens forudsætninger og erfaring. Deltagerens egne cases og udfordringer inddrages når det er relevant, således at de får bearbejdet konkrete sager undervejs foruden teori og metoder med hjem..

"Efter dette kursus begyndte jeg at byde klagerer velkommen"

Om Pernille Plantener: Født 1962. Konsulent, underviser og coach for virksomheder, organisationer og private. Har undervist kommunikation og coaching i Holland, Schweiz, Polen og Norge foruden Danmark. Mangeårig praksis med facilitering af udviklingsprocesser for græsrodder og i NGO-organisationer.

Uddannet landmand og jordbrugsteknolog, efteruddannelse i projektledelse og proceskonsultation. Certificeret træner i Ikkevoldelig Kommunikation 2011, certificeret coach på ACC-niveau i 2012, mentor i 2014. Stifter af BusinessByHeart i 2013.

Bestil et **gratis og uforpligtende** orienterende møde på din virksomhed, fortæl om de aktuelle udfordringer og hør hvordan vi kan bidrage!

www.BusinessByHeart.dk v/ Pernille Plantener

☎ 2543 2921

