



Service

Hvornår er service god service?

Hvornår har du sidst kigget din service igennem i sømmene? Tænk du over hvilke servicestandarder du har? Hvis ikke, hvordan sikrer du dig så at dine kunder er tilfredse?

For at levere god kundeservice er det vigtigt du forstår dine kunder. Efteruddannelses kursus i Service giver dig indblik i dine styrker og forståelse for kundens totale serviceoplevelse. Det giver dig redskaber til at optimere din service og få skabt langvarige kunderelationer.

Du vil med dette kursus opnå kompetence til at agere i forhold til forskellig serviceadfærd, tilpasse egen adfærd og kommunikation til forskellige kunder for derved opnå bedre serviceresultater.

Forberedelse til kurset bliver som udgangspunkt praksis baseret på det gennemgået, således at deltagere får mulighed for at afprøve teorien i praksis og få startet en refleksion over det lærte og opnåede kompetencer.

Kurset henvender sig til både ledere og ansatte i servicebranchen

Det lærer du på kurset:

- Hvad er Service
- Servicekvalitets dimensioner
- Servicekommunikation
- Konflikthåndtering
- Personlig Profil

Niveau	Akademi (AU)
ECTS point	5
Studiestart	



Zealand

Sjællands Erhvervsakademi

