



LEADING
CUSTOMER
LOYALTY™

VIRKJAÐU TEYMI ÞITT TIL AÐ VINNA HJARTA HVERS VIÐSKIPTAVINAR



Komdu ávallt fram við starfsfólk þitt með þeim hætti sem þú vilt að það komi fram við viðskiptavinum þínum.

STEPHEN R. COVEY



Viltu auka tryggð viðskiptavina?

Vertu fyrst viss um að vinna hjörtu þeirra sem þjóna viðskiptavinum þínum. Meira en 70% af upplifun viðskiptavina stýrist af viðmóti og framkomu framlínustarfsmanna. Ef þeir eru ákafir talsmenn vöru og þjónustu ykkar, eru viðskiptavinir þínir líklegri til að vera líka sannir talsmenn ykkar. Starfsmenn þurfa að upplifa það að þeir séu meðlimir sigurliðs sem þjónar mikilvægum tilgangi. Það kallar á öfluga forystu að hanna, hvetja og leiða slík teymi.

Einsdags vinnustofa FranklinCovey um þjónustustjórnun – **Tryggðu tryggð viðskiptavina** (*Leading Customer Loyalty*) er ætluð framlínustjórnendum sem læra ný viðhorf og færni til að auka helgun starfsmanna og viðskiptavina. Stjórnendur öðlast skýran skilning á hvernig má vera fyrirmynd góðrar þjónustu með því að leiða sín teymi með skilning, ábyrgð og gjöful samskipti að leiðarljósi. Stjórnendur öðlast færni í að kenna og efla framúrskarandi þjónustu með sex nauðsynlegum aðgerðum:

- 1) Að tengjast með mannlegum og sönnum hætti
- 2) Að hlusta til að læra
- 3) Að uppgötva hvaða verk þarf í raun að vinna
- 4) Að fylgja málum eftir til að styrkja sambandið
- 5) Að deila upplýsingum til að hjálpa öllum að vinna
- 6) Að fara fram úr væntingum með óvæntri viðbót

Námskeiðið fer fram með virkri þátttöku, gagnlegum æfingum og lærdómsríkum raundæmum.



FORDÆMI · KENNA · EFLA

ÁSKORUN

- Reynsla og upplifun viðskiptavina er misjöfn en væntingar viðskiptavina hafa aldrei verið meiri.
- Mikilvægasti hlekkurinn í þjónustu er oft sá starfsmaður sem hefur minnst umboð til athafna.
- Framlínustjórnendum skortir skýran skilning á hvernig á að hanna, lifa, kenna og halda við þeirri hegðun sem þjónar tryggð starfsmanna og viðskiptavina.

LAUSN

- Byggt á 20 árum af rannsóknum og hagnýtum lærdómi hjá fjölda vinnustaða. Þjónustustjórnun FranklinCovey er einstök nálgun til að auka fyrst helgun starfsmanna og síðan tryggð viðskiptavina.
- Framlínustjórnendur eru í lykilstöðu til að hafa áhrif á gæði þjónustu. Námskeiðið felur í sér 11 þjálfunarstundir stjórnenda með sínum teyllum. Við þjálfum þjálfara.
- Framlínustjórnendum skortir skýran skilning á hvernig á að hanna, lifa, kenna og halda við þeirri hegðun sem þjónar tryggð starfsmanna og viðskiptavina.

Á vinnustofu FranklinCovey um þjónustustjórnun munu stjórnendur læra að þjálfa teymi sín í:

- Að tengjast með mannlegum og sönnum hætti
- Að hlusta og miðla með skilningsríkum hætti
- Að uppgötva hvaða verk þarf í raun að vinna fyrir starfsmenn og viðskiptavini
- Að fylgja málum eftir til að leysa og fyrirbyggja mál
- Að gefa áhrifaríka endurgjöf sem byggir upp fólk
- Að hvetja teymið til að deila sinni bestu hugsun og hugmyndum
- Að leiða árangursríka teymisfundi um þjónustu.

Stjórnendur læra að leiða 11 teymisfundi („Team Huddles“) og þjálfa liðsmenn með því að nýta sér

- Handbók leiðtoga
- Æfingarspílastokk
- Dæmisögur
- Bókina „It´s who you are“
- Aðgangi að myndböndum



Nánari upplýsingar veitir teymi FranklinCovey á Íslandi – info@franklincovey.is og í síma 775-7070.