

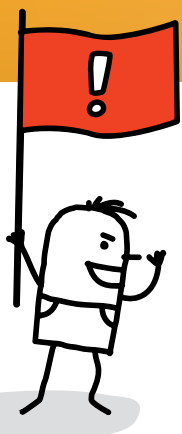
**Kan man snu en negativ kunde
til en positiv ambassadør?**

Ja, med de rette metodene!

Visste du at kun 1 av 20
misfornøyde kunder klager
(resten velger simpelthen
å handle andre steder)

Visste du at det koster 8 ganger
så mye å få en ny kunde som
å beholde en gammel.

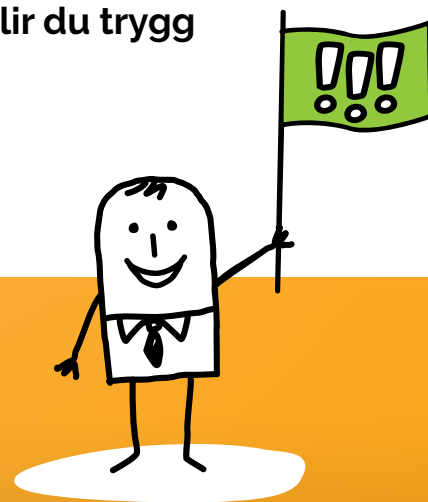
Praktisk klagehåndtering



- Få en gjennomgang av rutiner du kan bruke for å håndtere klager
- Muntlig og skriftlig fremstillingsevne – slik blir du trygg i behandlingen av klager
- Få et godt innblikk i lovverket

Case-foredrag: Altibox forteller hvordan de har vunnet en rekke priser for beste kunde-service på sosiale medier

altibox



Kan man snu en negativ kunde til en positiv ambassadør? Svaret er enkelt: *Ja, med de rette metodene.*

Som kundebehandler i dag er du avhengig av å ha den rette erfaringen og kompetansen for å håndtere klager mest mulig effektivt og profesjonelt.

Kunder = makt

I dag har kunden mye makt, fordi internett og sosiale medier aldri er langt unna. Det som for noen år siden bare var et innsenderbrev i en lokalavis, deles nå plutselig med flere tusen mennesker på nettet. Dette kan få skremmende følger.

Det er viktigere enn noen gang at du som kundebehandler vet hvordan du skal håndtere klager og misfornøyde kunder. Denne konferansen tar opp de viktigste temaene slik at du som kundebehandler står bedre rustet til de utfordrende samtalen.

Du lærer:

- Muntlig fremstillingsevne – slik blir du trygg i den ubehagelige samtalen
- Skriftlig fremstillingsevne – en praktisk workshop tar deg gjennom ulike metoder for å behandle skriftlige klager
- Rutiner du som kundebehandler og teamleder kan bruke for å håndtere klager
- Case-foredrag: Altibox forteller hvordan de har vunnet en rekke **priser for beste kundeservice** på sosiale medier. Kanskje du kan ta med deg noen av Altibox' metoder inn i ditt kundesenter.
- Lovverket du som kundebehandler må kjenne til når du kommuniserer med en misfornøyd kunde

Del erfaringer

På denne konferansen treffer du andre som står overfor de samme utfordringene som deg. Derfor blir det lagt opp til pauser med tid til prat og deling av nyttige erfaringer.

Hold deg oppdatert, la ikke denne sjansen gå fra deg til å bli enda bedre i din jobb med kunder og klager.

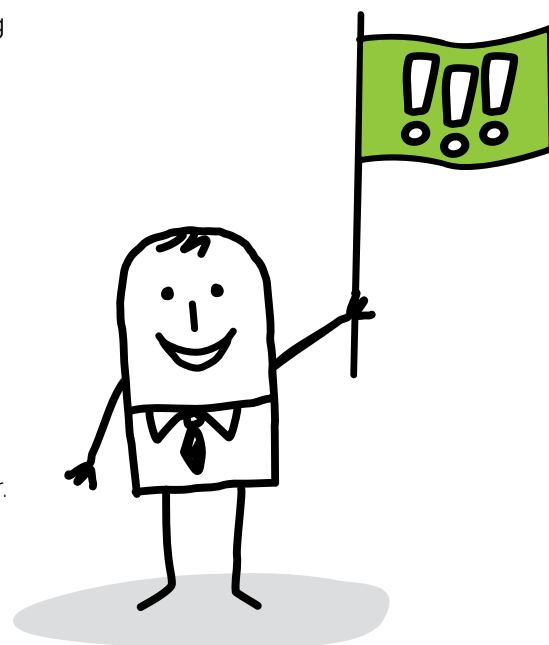
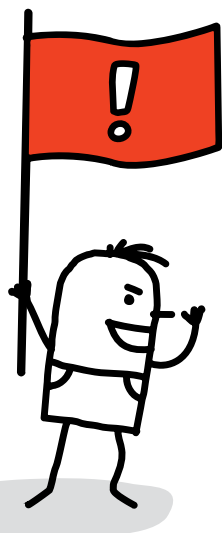
Meld deg på i dag!

Vennlig hilsen
Confex Norge

Anna A. Lundell

Anna A. Lundell,
prosjektleder, al@confex.no

PS: Få en enda bedre hverdag for deg og dine kunder.



► **Lovverket du som kunde-
behandler må kjenne til**

Når en utfordrende kunde fremstår som om han har loven på sin side i alle sine argumenter, er det godt å ha grunnkunnskapen om hvilke lover og regler du har å slå i bordet med tilbake. Et innblikk i Forbrukerkjøpsloven gir deg den kunnskapen du trenger for å kunne argumentere med kunden saklig og profesjonelt. Dette foredraget tar for seg følgende:

- Hvilke regler som berører klagehåndtering
 - Forbrukerrettigheter – dette må du kunne
 - Dine plikter og rettigheter i klagehåndteringsprosessen
 - Hvordan du går frem i saksbehandlingsprosessen
 - Hvilke rammer kan du som kundebehandler kan handle innenfor
- Ola Fæhn, advokat,
Forbrukeradvokaten**

► **Skriftlig fremstillingsevne på
sosiale medier og epost**

I dag går veldig mye av kommunikasjonen med kundene skriftlig via epost eller sosiale medier, særlig hvis det har med klagebehandling å gjøre. Da er det veldig viktig å kunne fremstå saklig og profesjonell, men samtidig forståelig, for at kunden skal føle at han eller hun blir tatt på alvor. Dette innlegget viser deg følgende:

- Typiske ubehagelige skriftlige henvendelser, og hvordan besvare dem
 - Hvordan skrive vennlig og personlig, men ikke privat
 - Hvordan unngår du misforståelser og unødvendige «runder»
 - Bli bevisst på ordvalg og setningsoppbygging
- Svein Tore Marthinsen, statsviter
og spesialist på sosiale medier**



Ola Fæhn

► **CASE-FOREDRAG – Hemmelig-
heten bak Altibox' SoMe-Suksess**

Kjell Arild Nielsen, senior digital rådgiver i Altibox, tar oss med bak kulissene og presenterer hemmeligheten bak Altibox' suksess på sosiale medier. Hva gjør egentlig Altibox på sosiale medier som fungerer så bra?

- Hvilke rutiner har de bygget opp rundt klagebehandling?
- Hvilke erfaringer har de tilegnet seg etter at sosiale medier ble en del av kundesenterets hver dag?
- Tips og erfaringer Kjell Arild og resten av Altibox ønsker å formidle til andre ved kundesentere, spesielt ved klagehåndtering.

**Kjell Arild Nielsen, senior digital
rådgiver, Altibox**

► **Gode rutiner for klagehåndtering**

Hva gjør du som kundebehandler når kunden er urimelig og du til slutt tenker; nok er nok! Dette foredraget tar for seg følgende:

- Hvordan snu en negativ samtale til noe bedre?
- Konkrete metoder som du kan tilegne deg for å lette hverdagen med ubehagelige klager?
 - Konkret teknikk for klagehåndtering på telefonen
 - Teoretiske teknikker for klagehåndtering
- Hva gjør vi på et kundesenter når kundebehandler føler at «nok er nok» i en samtale?

**Oddvar Johnsen, foredragsholder
og ekspert på kommunikasjon**

► **Din holdning til klagehåndtering**

Det kan i de fleste tilfeller hende at en kunde klager fordi varen eller tjenesten ikke har møtt vedkommendes forventninger. Da er det kun din reaksjon og handling som kan snu dette til en positiv erfaring for kunden – og det gjør du med den rette holdningen:

- Kommunikasjonen på kundesenteret – hva skal til for at de rette holdningene kommer frem?
- Hvordan kan det ha seg at du får alle de vanskelige kundene, mens din kollega får bare et fåtall?
- Hvordan kan kommunikasjonskompetanse gjøre at man får færre «vanskelige kunder»?

**Oddvar Johnsen, foredragsholder
og ekspert på kommunikasjon**

Program 6. november 2015

- 0830 Oppmøte og registrering
- 0900 ► **KURSSTART**
**Lovverket du som kunde-
behandler må kjenne til**
Ola Fæhn
- 1015 Pause
- 1030 ► **Skriftlig fremstillingsevne
på sosiale medier og epost**
Svein Tore Marthinsen
- 1130 Lunsj
- 1230 ► **CASE-FOREDRAG**
**Hemmeligheten bak Altibox'
SoMe-suksess**
Kjell Arild Nielsen
- 1330 Pause
- 1345 ► **Rutiner ved klagehåndtering**
Oddvar Johnsen
- 1430 Pause
- 1445 ► **Din holdning til klage-
håndtering**
Oddvar Johnsen
- 1530 Takk for i dag



Kjell Arild
Nielsen

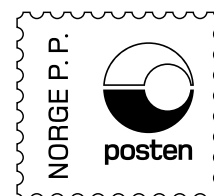


Oddvar
Johnsen



Svein Tore
Marthinsen

Returadresse:
Confex Norge AS
Postboks 54
1324 Lysaker



Benytt din unike
kode for enklere
påmelding

152052 Praktisk klagehåndtering
6. november 2015



confex.no/
klage



05877



kunde@confex.no

Deltakeravgift:

Kr 5 595,- (+ mva) pr person.
Inkluderer kursmaterieell,
servering i pauser, lunsj
og deltakerbevis.

Dato:

6. november 2015

Sted:

Bjørvika konferansesenter,
Oslo Atrium,
Dronning Eufemias gate 6,
0191 Oslo

Prosjektleder:

Anna A. Lundell
e-post: al@confex.no

Just because nobody complains
doesn't mean all the parachutes
are perfect. *Benny Hill*



Følg Confex på Facebook:
www.facebook.com/ConfexNorgeAS



Nyhetsbrev med våre mest aktuelle kurs
og konferanser: www.confex.no/nyhetsbrev



Avbestillingsregler:
www.confex.no/regler



Scandic

Behøver du overnatting? Confex har avtale
med Scandic Hotels: www.confex.no/hotell