



Myndighed med venlighed

- Kursusforløb i telefonisk kontakt med borgere

For at yde en god service over telefonen og skabe en god oplevelse for både dig selv og for borgeren, så har I brug for at have en god forståelse for adfærds- og reaktionsmønstre, kommunikationsforskelle og forsvarsmekanismer, ligesom I skal være skarpe til konstruktiv håndtering af konflikter og udfordringer.

Dette kursusforløb er til jer, der har brug for at få styrket jeres kompetencer, eller få genopfrisket jeres viden, indenfor telefonisk kontakt, så I kan skabe en tryk, behagelig og løsningsorienteret oplevelse for borgeren hver gang.

Forløbet består af følgende kursusgange:

Mening og motivation i dit arbejdsliv

I får:

- Indsigt i hvad, der motiverer dig til at tage ansvar for borgeren
- Viden om, hvad der påvirker din arbejdslyst
- Eksempler på, hvordan medarbejdere, der tager ansvar, kan påvirke organisationen og borgerne

Med hjernen på arbejde

I får:

- Viden til at afkode andre menneskers følelsesmæssige hjernetilstand
- Metoder til at forstå og håndtere negative følelser og reaktioner konstruktivt
- Tilgange til at fremme positive mentale reaktionsmønstre

Du har flere sprog end stemmen

I får:

- Indsigt i og viden om kroppens andre sprog foruden ordvalget
- Viden om påvirkningen og effekten af stemmeføring, ansigtsudtryk og kropssprog i telefonisk dialog
- Værktøjer til at spotte den kommunikative autopilot ud fra den samlede sum af sprog

Samtalestyring

I får:

- Viden om, hvordan du skal agere i de enkelte samtalefaser
- Viden om, hvad dit mål er i hver fase
- Tilgange til aktivt at styre samtalen med faseskift

Håndtering af telefoniske klager og konflikter

I får:

- Viden om hvordan du svarer på en telefonisk klage, baseret på borgerens autopilot
- Værktøjer til, hvordan du matcher borgeren, selvom de er gået op ad konfliktrappen
- Indsigt i, hvordan du afkoder det reelle problem, som borgeren ønsker løst



Tilvalgskurser

Skriftlig konflikt- og klagehåndtering: Her får I redskaber til konstruktiv kommunikation og problemløsning over tekst

Train the trainer: Her får teamets supervisor grundig oplæring i at understøtte kursets temaer i deres arbejde med telefonisk kontakt

Praktisk info

Pris: 20.000 ekskl. moms

Varighed: 3 timer pr. kursusgang

Kurset tilbydes som udgangspunkt som et onlineformat

Organisering af kurset tilpasses efter jeres behov