

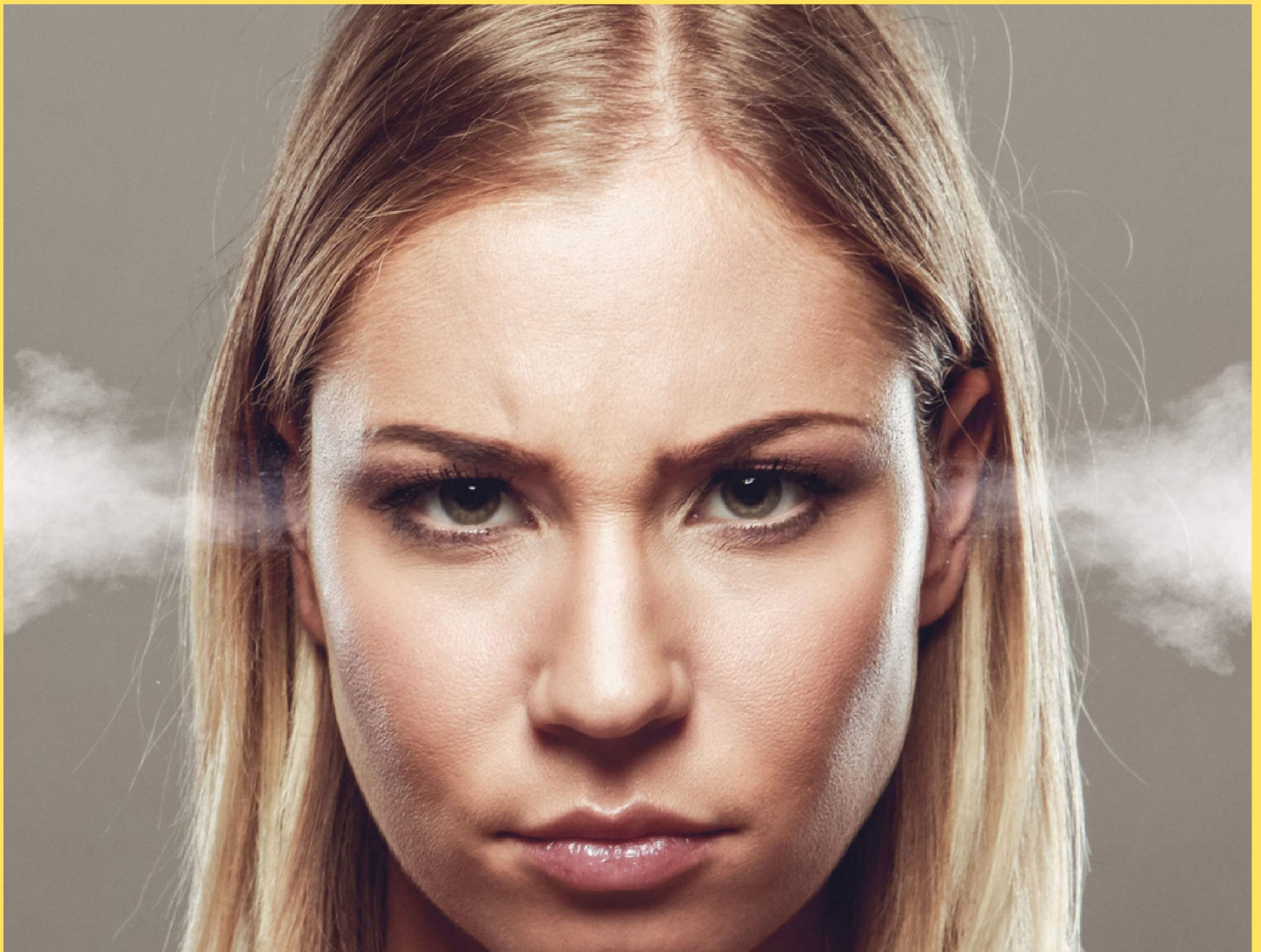
# FORSTÅ

## FØLELSER OG FÅ BEDRE KUNDESERVICE

**7** **EMNER SOM LØFTER  
DINE MEDARBEIDERE  
TIL NYE HØYDER**

**-BLI BEDRE KUNDEBEHANDLER?**

Det skjer ikke noe "i butikken" før det har skjedd noe i hodet og hjertet hos dine medarbeidere. Og deg selv.



# "skryteliste"

## 91 Posten - 3500 deltagere

- Bergen, Haugesund, Harstad, Oslo.
- Kundeservice, salg og ledelse.
- Ledercoaching.

## 01 GAIA Trafikk - 1500 deltakere

- Kundeservice, ledelse og utvikling.
  - Opplæring av interne kursledere.
- Intern og ekstern markedsføring.
- 

## 96 Norpark 900 parkeringsvakter

- Kundebehandling og motivasjon.
  - Alle kommunalt ansatte trafikkbetjenter i Norge.
- 10 års kontrakt.
- 

## 08 Ventelo -Norges beste kundeservice

- Kundebehandling og coaching.
- Kåret til Norges beste kundeservice i sin bransje etterpå.

## 94 Olympiske leker - 7000 deltagere

- urs i vertskap for dem som betjente utøvere, media og publikum.
- Tilsvarende kurs i kundebehandling.

## Kjøpesenter & butikk - 9000 deltakere

- Ledelse, kundeservice og salg.
- Internt samarbeid og markedsføring.
- Dine produkt til ulike typer.

## Service og offentlig forvaltning

- Ledelse, kundeservice og kommunikasjon.
- B2B relasjonsbygging.
- Coaching.

## Antall kunder og kursdeltakere

- 2400 bedriftskunder.
- 60.000 kursdeltakere / e-læring.
- 1100 coaching klienter.



# " - B A R E S K R Y T "

God  utvikling

## 7 000

### OL - VERTER

Den største prosessen i en engang.  
Vertskapet i OL i 1994.

## 900

### PARKERINGSVAKTER

Vi hadde gleden av å lære alle  
kommunale trafikkbetjenter  
kundeservice i 10 år.

## 2 400

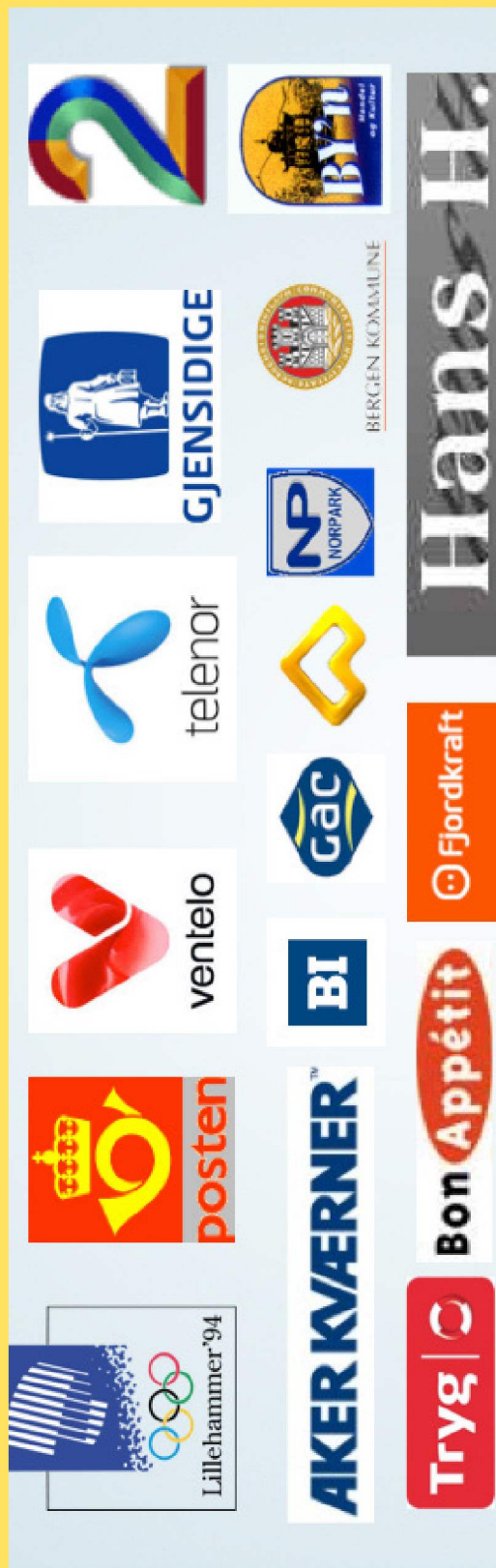
### KUNDER

Offentlige og private virksomheter  
og privatpersoner.

## 60 000

### KURSDELTAKERE

på kurs, e-læring og i coaching



# SYSTEMET

FOR UTVIKLING AV BEDRE SAMARBEID OG SERVICE

1

## FØRST LEDERNE -så følger resten etter

La lederne lære kundebehandling.  
Lederne lærer aktiviteter for utvikling.  
Lederne lærer coaching.  
Lederne får oppgaver de skal bruke i  
teamet sitt etter hver kursmodul.

2

## UNDERSØKE servicenivå og klima

Bruke eksisterende målinger,  
eller gjøre nye.  
Spisse målinger i prosessen.  
Belønne fremgang.

3

## LÆRE, TRENE OG MOTIVERE

1 modul av gangen som følges opp på  
jobben.  
Daglig repetisjon og trening.  
e-Kurs som sertifiserer.  
Fokus samtale med team og individ.  
Motiverende belønninger og feiring.  
Intern og ekstern markedsføring.

# FORSTÅ FOLK

## MODULER I KURS OG E-LÆRING

DET BLIR GOD UTVIKLING MED AKTIVITETER OG REPETISJON.  
HER ER EMNENE.

### 1: MOTIVASJON TIL BEDRE KUNDEBEHANDLING

Hvordan service øker omsetningen.  
Hva er økonomien i god service?  
Bytteteori.  
Hvordan unngå det som kan gå galt.  
Hva er god service?  
Mål og planer for bedring av service.

### 3: DETTE ER GOD SERVICE

Hva er GOD service?  
Intern kundebehandling.  
Bedre relasjon og kommunikasjon.  
Kroppsspråk, og stemmebruk.  
Fjern hindringer for god service.  
Lag gode servicemål.

### 2: INDIVIDUELL KUNDEBEHANDLING "DISK"

Lær om fire hovedtyper.  
Ta analyse som viser din stil.  
Lær å lese andre typer.  
Tilpass deg stiler som er ulike deg.  
Hvordan forbedre salg og samarbeid?  
Hvordan motivere ulike typer?

### 4: LØSNINGSFOKUSERTE SAMTALER

Support. Ordrebehandling. Salg.  
Innledning og spørreteknikk.  
Avdekke problem og finne løsning.  
Presenter fordel.  
Bli enige og avtale.  
Alternativ løsninger (ikke si nei).





# LÆR OPP COACH OG KURS- LEDERE

ETTER HVERT EMNE ER DET AKTIVITERER SOM LEDERNE STYRER. EGNED MEDARBEIDERE KAN FÅ COACH KOMPETANSE OG BLI KURSLEDERE.

## 5: MERSALG OG PLUSS-SALG

Motivasjon til mersalg.  
Mersalg som ikke er påtrengende.  
Hvordan mersalg er god service.  
Tilrettelegg lokalet for mersalg.  
Metoder for pluss-salg.

## 6: KLAGER OG AFFEKT

Slik skaper klager mersalg.  
Hva kan vi tjene på å få flere klager?  
Hvorfor og hvordan du behandler en følelsesladet kunde.  
Hvordan få misfornøyde kunder og medarbeidere til å klage?

## 7: SERVICE-LEDELSE

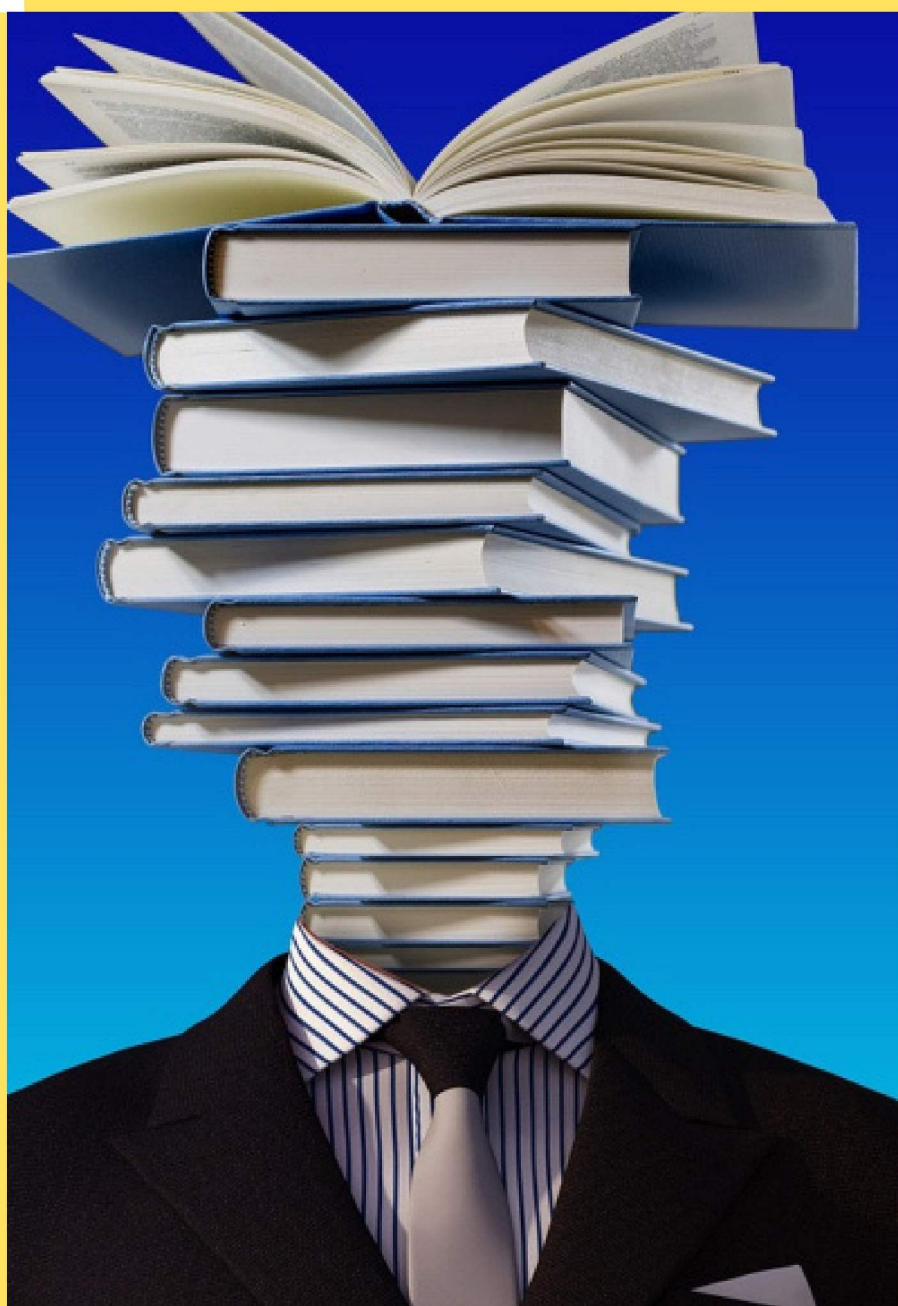
Utvikling, målstyring og motivasjon av medarbeiderne.  
Hvordan lede aktivitetene som følger kurs i serviceutvikling?

## 8: BLI KURSLEDER I KUNDESERVICE

Fullstendig teoretisk og praktisk opplæring i kursledelse innen kundebehandling.  
Kompetansen overføres til bedriften.

## 9: BLI COACH

Se vår brosjyre om coaching





# Gaia Trafikk: Et system for bedre kundeservice og ledelse

Av Eli Østensen  
Opplæringsleder i Gaia Trafikk as

Høsten 2000 startet Gaia et Utviklingsprosjekt hvor vi etter en nøye vurdering av flere aktører engasjerte Nicolay Leganger og Ea Management as som kursleverandør.

Prosjektet bestod av  
- 2 dagers Utviklingskurs for alle medarbeidere (ca. 1100)  
- 3 dagers lederutvikling for 100 ledere  
- Utdanning av 5 kursledere som videreformidlere

Med bakgrunn i Gaia Trafikk sine signaler om hva vi ønsket søkelyset på i denne

prosessen, viste Leganger et engasjement og en kreativitet som hjalp oss i gang med vår videreutvikling av organisasjonen og skapte en snuoperasjon hvor alle ledd i bedriften var aktive aktører.

Han skapte en positiv trend i selskapet hvor deltagerne fikk bedret sin forståelse for god kundeservice, kommunikasjon og ikke minst bevisstgjort viktigheten av egen rolle i bedriften.

Som kursleder formidlet han stoffet med en passelig match av alvor og humor, og ga av seg selv på en måte som også fikk et åpent og ærlig engasjement fra kursdeltagerne.

Evaluerings ble foretatt etter hvert kurs, og som kursleder hadde han topp karakter på alle kurs. Ca. 30 2-dagerskurs har han hatt for Gaia, samt 5 lederkurs.

I tillegg har han utdannet 5 kursledere som nå har overtatt og driver kursene videre. Kursene kjøres fortsatt i 2007 og er obligatorisk for alle nye sjåfører som begynner i Tide Buss.

Vi vil derfor anbefale Nicolay Leganger.



**" Nicolay bidro til den positive utviklingen som banken har hatt med virksomhet i 7 land og ca. 4 mrd. i utlån"**

**I 2015 startet Bent Gjendem MONOBANK i Bergen. Her forteller han om nytten han har hatt av coaching med Nicolay Leganger.**

# Nicolay coachet oss.

**BENT GJENDEM, GRÜNDER MONOBANK**

Jeg har samarbeidet med Nicolay i 30 år.

Min første direkte erfaring med ham var som coach og han viste meg virkelig hva man kan få ut av en slik relasjon.

Jeg har måttet benytte andre coacher, men det er ingen som har bidratt på den måten som Nicolay kan gjøre.

I 2015 etablerte jeg Monobank (senere Brabank) og var adm.dir frem til 1. desember 2019. Organisasjonen var oppe i 70 personer på det meste, men banken har nå omtrent 50 ansatte.

Nicolay har bistått spesielt ledergruppen, men også andre avdelinger som kundesenter og markedsavdelingen, blant annet med utvikling av organisasjonen, relasjoner, motivasjon, kommunikasjon og kundebehandling.

Det er veldig nyttig å snakke helt åpent med en person som jeg stoler 100% på. Som bedriftsleder (og spesielt som grunder) er det mange tanker og bekymringer. I stedet for å sitte alene med disse så skaper det stor verdi for bedriften å få delt og diskutert både positive og

Nicolay er utrolig flink til å se helheten og har hjulpet meg til å se ting i større perspektiv.

Jeg mener at Nicolay bidro til den positive utviklingen som banken har hatt med virksomhet i 7 land og ca. 4 mrd. i utlån.

Jeg vil på det sterkeste anbefale Nicolay.



**"Nicolay vil tilføre både deg personlig og din bedrift en betydelig verdi."**

**i 2016 hadde Webhuset en omsetning på 33 - med et resultat på 11 millioner NOK**

# Nicolay er min coach

ERIK WINDAHL OLSEN, GRÜNDER WEBHUSET

Jeg ble kjent med Nicolay Leganger i 2007 da jeg første gang ba om hans hjelp i forbindelse med systematisering og forbedring av rutiner for medarbeidersamtaler. Nicolay hadde mye å tilføre prosessen og jeg forstod raskt at han også kunne tilføre meg som leder mye gjennom hans arbeide som coach.

Nicolay har siden "coachet" meg gjennom flere omstillingsprosesser og vært en svært god støtte. Det har vist seg utrolig nyttig å snakke helt åpent og ærlig med en person om sine egne tanker og bekymringer.

Det er først i ettertid jeg har forstått at mange av problemstillingene jeg diskuterer med Nicolay er saker jeg trolig aldri ville tatt opp selv med mine nærmeste medarbeidere.

Nicolay har gitt meg et "tredje perspektiv" på problemstillingene som ingen av mine nærmeste kan gi. Enten fordi de selv står midt i den samme situasjonen eller mangler forståelsen for helhetsbildet.

Nicolay har etterhvert kunnet gi meg tilbakemeldinger på mine sterke og svake sider som igjen gjør meg oppmerksom på hvilke områder jeg kan forbedre meg på. For meg personlig har dette vært en av de viktigste delene av coachingen. Bedriften har på sin side fått en leder som er mer sikker i sine beslutninger og gjør raskere tiltak.

Jeg kan på det sterkeste anbefale Nicolay Leganger som coach. Jeg er helt trygg på at han vil gjøre en svært god innsats og tilføre både deg personlig og din bedrift en betydelig verdi.

# Jobbsti – Nicolay Leganger



## Frivillige verv

- Frivilligprisen 2017 i Lindås Kommune.
- Stifter og styreleder 5 viseklubber
- Talentutvikling i regioen
- Regiondirektør Y's Men Norge
- Styreleder i borettslag

## '05 –Back in business! God Utvikling as

- Kurser og prosesser for OU.

## '88 Kursleder – konsulent i God Utvikling as

Motivasjonskurs for NAV.

Coaching.

Kurs i kundeservice, ledelse og salg.

Store prosesser for Posten, for bla.a LOOC (OL).

Arbeids og organisasjonsutvikling UIB.

2 års Kurs for alle ansatte i Gaia Trafikk

## '59 Født i Bergen

- Oppvokst på Nordnes, Sotra, Voss og Lindås.
- Musikk, bukorps, gårdsdrift og judo.
- Merkeselger for Redningsselskapet.
- Gymnas, Velferdstjeneste i Marinen



## '17 Gir ut CD'en KJÆRLIG TALT

- "Oppdaget av Lars Martin Myhre
- Listet i radio.
- Lanseres med 9 konserter på Tysnes Fest.
- Turnerer med "Gled deg" - sang og fortelling om 12 metoder som gir glede.



## '01 Markeds- og info- sjef i Gaia Trafikk

- Startet som leverandør av stor prosess med kurs og OU 2 år.
- Ble ansatt for å drive prosess videre.
- Lærte mye om lobbying.



## '81 Salg og markedsføring

- Bokselger Arnkrone. Satte noen rekorder. Opplevde å selge bok til en blind mann.
- Tekstforfatter Alf Gundersen Reklame.
- Stipend for å studere DM i USA.
- Annonsejef Bergen arbeiderblad.
- Første redaktør i Annonse-avisen.
- Dagligvare-konsulent i Middelfart



# Evaluering fra et topplederkurs i Posten i Bergen

Mer om bakgrunnen for kursene

## Uttalelsene under var skriftlige (men er anonymisert)

Nicolay Leganger er utrolig inspirerende og engasjerende. MEGET godt forberedt. Kurset bra tilpasset Posten ut fra mål- og strategidokument div. andre opplysninger. Nic kan alltid svare for seg. Gjør stoffet interessant.

Nicolay Leganger har en imponerende evne til å holde interessen vedlike hos tilhøreren over lengre tid. Det er det første ukekurset jeg har vært med på, hvor jeg overhode ikke er blitt søvnig under forelesningene. Resultatet er at jeg har fått med meg svært mye av innholdet i kurset.

Nicolay Leganger er meget flink til å skape god atmosfære. Få alle til å føle seg trygge. Fikk alle med seg og passet på at alle fikk uttrykke seg. Meget flink til å få kursdeltakerne med. Tiden gikk veldig fort og det var ikke kjedelig et øyeblikk. Meget flink til å formidle teori på en engasjerende, lettfattelig og interessant måte. God Pedagog. Tusen takk, Nic.

Nicolay Leganger er en sympatisk og meget hyggelig fyr. Sjarmerende og gutteaktig, men ga likevel et meget seriøst inntrykk. Kunne sine ting. Taklet «sidesprang» fra pensum uten å miste tråden. Holdt fremdriften.

Nicolay Leganger er meget sympatisk og lettforståelig. Fikk god kontakt med kursdeltakerne (unntatt når det ble refleks i brillene). Stå på.

Nicolay Leganger er engasjerende, motiverende, interessant! Kunne neppe vært bedre!

Nicolay Leganger er meget profesjonell og overbevisende.

Nicolay Leganger har en meget fin måte å bygge opp kurset på – og gjennomføre det. Ærlig – tillitvekkende – god Dynamikk – tydelig –

Nicolay Leganger er inspirerende. Meget bra.

## UTVIKLINGSPROSJEKT I GAIA TRAFIKK AS

Høsten 2000 startet Gaia et Utviklingsprosjekt hvor vi etter en nøye vurdering av flere aktører engasjerte Nicolay Leganger og Ea Management as som kursleverandør.

Prosjektet bestod av

- 2 dagers Utviklingskurs for alle medarbeidere (ca. 1100)
- 3 dagers lederutvikling for 100 ledere
- Utdanning av 5 kursledere som videreformidlere

Med bakgrunn i Gaia Trafikk sine signaler om hva vi ønsket søkelyset på i denne prosessen, viste Leganger et engasjement og en kreativitet som hjalp oss i gang med vår videreutvikling av organisasjonen og skapte en snuoperasjon hvor alle ledd i bedriften var aktive aktører. Han skapte en positiv trend i selskapet hvor deltagerne fikk bedret sin forståelse for god kundeservice, kommunikasjon og ikke minst bevisstgjort viktigheten av egen rolle i bedriften.

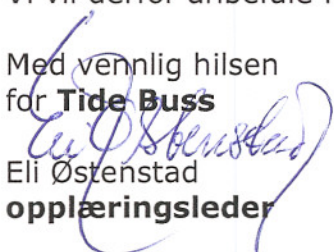
Som kursleder formidlet han stoffet med en passelig match av alvor og humor, og ga av seg selv på en måte som også fikk et åpent og ærlig engasjement fra kursdeltagerne.

Evaluerings ble foretatt etter hvert kurs, og som kursleder hadde han topp karakter på alle kurs.

Ca. 30 2-dagerskurs har han hatt for Gaia, samt 5 lederkurs. I tillegg har han utdannet 5 kursledere som nå har overtatt og driver kursene videre. Kursene kjøres fortsatt i 2007 og er obligatorisk for alle nye sjåførere som begynner i Tide Buss.

Vi vil derfor anbefale Nicolay Leganger.

Med vennlig hilsen  
for **Tide Buss**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Eli Østenstad", is written over the printed name and title.  
Eli Østenstad  
**opplæringsleder**

# -hva sier kursdeltakere?

**"Jeg kan anbefale alle et slikt kursopplegg ..."**

## **SENTERLEDER, KLØVERHUSET**

"Kurset til Nicolay Leganger var lærerikt og nyttig og har hatt en positiv innvirkning på alle deltakerne. Foredragsholderen har vært meget engasjerende og fått alle til å delta aktivt. Jeg kan anbefale alle et slikt kursopplegg med motivasjon, opplæring og videreutvikling."

Vidar Åsebø, Senterleder Kløverhuset

**"Ikke ett uinteressant øyeblikk ..."**

## **BUTIKKSJEF, KONDOMERIET**

Rett og slett oppløftende avbrekk i hverdagen. Der vi fikk nye impulser, ble mer kvalitetsbevisste og målrettet både i forhold til ansatte og for bedriften. Nicolay Leganger er en fantastisk kursleder!! Helt suveren. Ikke ett uinteressant øyeblikk. Kurset hjalp meg til å se på ting fra andre sine sider, hvordan forberede, utarbeide planer, ta opp ting med medarbeidere osv."

Kith Meland, Butikksjef Bergen Kondomeri.

**"Svært engasjerende. Han får oss til å lytte..."**

## **DELTAKER, SERVICEKURS**

'Kursleder har et behagelig vesen, og han virker svært engasjerende. Han får oss til å lytte. Han er klar i sin tankegang – er ikke mye utenomstakk. Virker positivt.

Gerd Smørdal, deltager på servicekurs.

**"Flott framlegging med humor..."**

## **DELTAKER, MELLOMLEDERKURS**

Flott framleggingsmåte med humor, får "direkte kontakt" med deltakerne. Viser interesse for deltakerne. "Gir" energi. Kunne godt brukt kveldsøker også.

Anonym deltager på mellomlederkurs.

## **DELTAKERE FRA**

## **DE FLESTE BRANSJER**

Adresseavisen, Allkopi, BI, City Syd, DNB, Gjensidige, Hennes & Mauritz, Manpower, NERA, NHH, Norsk Hydro, Oddfjell Drilling, , Posten, Rieber & Sønn AS Statens Vegvesen, TV2, Vero Moda.

# Hva sier deltagerne?

"Alle ansatte hos Atelier Hødnebo i Bergen deltok. Kursene var til stor inspirasjon for den enkelte, og Nicolay Leganger var samtidig en katalysator for en videreutvikling i hele avdelingen. Vi satte stor pris på at vi fikk anledning til å delta på disse kursene, og imøteser nye kurs i samarbeide mellom e-management og Kløverhuset" **Arne W. Knutsen, Butikksjef Atelier Hødnebo deltaker på servicekurser.**

Nicolay Leganger har en flott framleggingsmåte med humor, får "direkte kontakt" med deltakerne. Nicolay Leganger viser interesse for deltakerne. Nicolay Leganger "gir" energi. Kunne godt brukt kveldsøktter også. **Anonym deltager på mellomlederkurs**

"Først; takk for et lærerikt kurs. Jeg føler først og fremst at kurset gav meg en mulighet til å tenke igjennom/bli klar over en del problemstillinger. Særlig konfliktløsning fant jeg lærerikt" **Merethe Thunestvedt, Butikksjef, Deguy.**

".... Jeg har vært med på mange salgskurs, og er alltid like spent på hvordan kursleder kan lage sin personlige vri over et velkjent tema, og få det interessant. Jeg ble både engasjert og revet med, og det er den beste karakter jeg kan gi. Kurset til Nicolay Leganger anbefales til de som ikke har fått det med. ...." **Inger E. Mork, Medarbeider, Atelier Hødnebo.**

"Jeg synes det var fint å komme i en læreposisjon, der jeg lærte litt mer om det jeg faktisk gjør hver dag. Den "berømte" DISK-modellen var interessant, alle burde hatt kjennskap til denne. **"Linda Mjelde, Medarbeider Deguy.**

"Kurset til Leganger var lærerikt og nyttig og har hatt en positiv innvirkning på alle deltakerne. Foredragsholderen har vært meget engasjerende og fått alle til å delta aktivt. Jeg kan anbefale alle et slikt kursopplegg med motivasjon, opplæring og videreutvikling." **Vidar Åsebø, Senterleder Kløverhuset**

Nicolay Leganger har et behagelig vesen, og han virker svært engasjerende. Han får oss til å lytte. Han er klar i sin tankegang - er ikke mye utenomstakk. Virker positiv. **Gerd Smørdal, deltager på servicekurs**

Nicolay Leganger var meget sympatisk og lettforståelig. Fikk god kontakt med kursdeltakerne (unntatt når det ble refleks i brillene). Stå på. En meget fin måte å bygge opp kurset på - og gjennomføre det. Ærlig - tillitvekkende - god Dynamikk - tydelig - Inspirerende. Meget bra. **Anonym deltager på lederkurs**

Opplegget var flott, fikk mange aha opplevelser, og følelse av at utbytte er meget bra. **Anonym deltager på servicekurs**

Positivt Nicolay. Får lyst til å yte maksimal service til kunden, og Kurset gav meg noen ideer hvordan jeg kan gjøre dette. -Jeg fant sider med meg selv der jeg må jobbe mere med i Kunde sammenheng. .... -Det var en passe stor gruppe; vi ble "kjent" med hverandre og det ble ikke for høytidelig. POSITIVT. **Anonym deltager på servicekurs.**

"Rett og slett oppløftende avbrekk i hverdagen. Der vi fikk nye impulser, ble mer kvalitetsbevisste og målrettet både i forhold til ansatte og for bedriften. Nicolay Leganger er en fantastisk kursleder!! Helt suveren. Ikke ett uinteressant øyeblikk. Kurset hjalp meg til å se på ting fra andre sine sider, hvordan forberede, utarbeide planer, ta opp ting med medarbeidere osv." **Kith Meland, Butikksjef Bergen Kondomeri.**

Umiddelbar reaksjon: Inspirerende! Engasjerende, lærerikt og utfordrende. Innholdet er vår arbeidsdag i praksis. Flott å få trene på alle situasjoner. Ikke minst de vanskelige. Motiverende, får lyst til å stå på i jobben. Vil bli bedre!!! Engasjerende fremført av Nicolay Leganger!!! Synes tiden gikk for fort, fordi det er så mye å diskutere. Flott å bli bevisst på mine sterke og svake sider. Vil prøve å takle de svake bedre!! **Anonym deltager på DISK-salgskurs.**

"Vi trenger ofte et "spark" bak og påminnelser! DISK-modellen var veldig interessant, og ny for meg, - og lett å bruke i hverdagen. Totalt sitter jeg igjen med en positiv opplevelse av både service- og leder- kurset. " **Marit Jansen, Innehaver Zander/Sand.**

## Fra deltagerlistene:

Adresseavisen, Allkopi, Arbeidsformidlingen, Benetton, City Syd, DNB, Foto Knudsen, Gjensidige, Hennes & Mauritz, Hordaland Fylkeskommune, Inter Optik, Intersport, Kappahl, Kløverhuset, LOOK (OL94), Manpower, Mips / TCI, NERA, NFK, NHH, NIMA, SRF, NORRARK, Norsk Hydro, Oddfjell Drilling, Parkeringsetatene i de fleste norske kommuner, Posten i Bergen, Harstad, Haugesund, Rieber & Sønn AS Rikett Gulv, Statens Vegvesen, Hordaland, Tie Rack, TV2, Vero Moda

Oslo, 12, september 2006

Din Baker AS arrangerte en butikkonferanse 26.-28. august for våres medlemmer og deres butikkutsalg innen bakeribransjen. Vi var 70 personer på konferansen. I den anledning ønsket vi å ha en foredragsholder innen salg, service og kundebehandler.

Vi engasjerte Nicolay Leganger fra EA Management AS, og var veldig spente på oppdraget!

Nicolay Leganger holdt et forrykende og inspirerende engasjement for alle våres butikkledere og butikkansatte i 3, 5 time en lørdag formiddag!

Det som var godt for oss i forbindelse med denne konferansen, var at vi kunne avtale med Nicolay på forhånd, *hvilken* ting vi ønsket å fokusere på i forhold til vårt behov. I tillegg laget han et arbeidshefte tilrettet dette behovet, som ble brukt under fordraget. Veldig bra! Dette heftet fikk deltakerne med seg, slik at de lett kunne kikke tilbake på hva de hadde lært.

Mange mennesker er gode til salg og service, og noen ikke. Uansett hvilken person du er, vil dette kurset inspirere og påminne deg om hvor viktig god kundeservice virkelig er...

Takk!!

Med vennlig hilsen

Nina Wold  
*Kjedeleder*

Din Baker AS  
Fjordveien 1  
1323 Høvik

# service coaching

## 01 Motivasjon til bedre kundebehandling

- Hvordan service øker omsetningen.
- Hva er økonomien i god service?
- Bytteteori.
- Hvordan unngå det som kan gå galt.
- Hva er god service?
- Hvordan utvikle bedre service her?
- Mål og planer for bedring av service.

## 03 Dette er GOD service

- Hva er GOD service?
- Intern kundebehandling.
- Bedre relasjon og kommunikasjon.
- Kroppsspråk, og stemmebruk.
- Fjern hindringer for god service.
- Lag gode servicemål.

## 05 Mersalg og pluss-salg

- Motivasjon til mersalg.
- Mersalg som ikke er påtrengende.
- Hvordan mersalg er god service.
- Tilrettelegg lokalet for mersalg.
- Metoder for pluss-salg.

## 07 Service-ledelse

- Utvikling, målstyring og motivasjon av medarbeiderne.

Dette er emner for utvikling av samarbeid og kundeservice. De er derfor nyttige for ledere.

Du kan bestille alle eller enkelte til foredrag, kurs og seminarer.

## 02 individuell kundebehandling "DISK"

- Lær om fire hovedtyper.
- Ta analyse som viser din stil.
- Lær å lese andre typer.
- Lær å tilpasse deg til stiler som er ulike deg.
- Hvordan forbedre salg og samarbeid?
- Hvordan motivere ulike typer?

## 04 Løsningsfokuserte samtaler

- Support. Ordrebehandling. Salg.
- Innledning og spørreteknikk.
- Avdekke problem og finne løsning.
- Presenter fordel.
- Bli enige og avtale.
- Alternativ løsninger (ikke si nei).

## 06 Klager og affekt

- Slik skaper klager mersalg.
- Hvorfor og hvordan du behandler en følelsesladet kunde.
- Hvordan få misfornøyde kunder og medarbeidere til å klage?

## 08 Bli kursleder i kundeservice

- Fullstendig teoretisk og praktisk opplæring i kursledelse innen kundebehandling.
- Kompetansen overføres ti bedriften.

# selger coaching

## 01 PRESENTERE FORDELER - AHA OPPLEVELSER

Behovsrettede fordeler.  
Nyttepresentasjon. USP.  
Historiefortelling om nytten.

## 02 MØTEBOOKING OG INNLEDNING I MØTER

Interessevekker.  
Tillit og rapport.  
Salgsprosessen.

## 03 DIN STIL OG DE ANDRE - DISK-MODELLEN

Lær om fire hovedtyper.  
Ta analyse som viser din stil.  
Lær å lese andre typer.

## 04 SALG TIL ULIKE TYPER - DISK-MODELLEN

Tilpassing til stiler som er ulike deg.  
Hvordan forbedre salg og samarbeid?  
Dine produkt til ulike typer.

## 05 SPØRRETEKNIKK - MINDRE SALG

Ulike typer spørsmål.  
Utvikling av behov.  
Selgende spørsmål.

## 06 SPØRRETEKNIKK - MINDRE SALG

Forberedelser.  
Tillitstrappen.  
Spørsmål om kundens utbytte (SPIN).

## 07 FÅ AVTALEN I HAVN - AVGJØRELSE

Beslutningsvegring og innvendinger.  
Bruk av referanser og rabatter.  
Få avtalen i havn.

## 08 INNVENDINGER OG UTSETTELSE

Ulike typer innvendinger og hvordan  
de skal håndteres.  
Når innvending er kjøpesignal.

## 09 PRESENTASJONS- TEKNIKK

Struktur og innhold på korte foredrag.  
Bruk av kroppen, stemme og rommet.  
Retorikk og salgsteknikk. Powerpoint.

## 10 FORHANDLINGS- TEKNIKK

Forhandlingens faser.  
Teknikker og feller i forhandlinger.  
DISK-modellen i forhandlinger.

## 11 UTFORMING AV TILBUD. PRESENTASJON.

Språkbruk i skriftlige tilbud.  
Salgsteknikker som passer i brev.  
Presentasjon av tilbud.

## 12 COACHING AV SELGERE

Salgsleder som coach.  
Se brosjyre om Coaching.  
Coaching av salgsleder.

Dette er emner selgere liker å ha  
seminarer om. Også ledere har glede  
av dem.

Du kan bestille alle eller enkelte til  
foredrag, kurs og seminarer.

# leder coaching

## 01 Innføring i Relasjonsledelse

- Følelser og ledelse. Medfølelse.
- Relasjonelt mot og feighet. Omsorg.
- Dialog som verktøy.

## 03 Motivasjon i ledelse – DISK-Modellen

- Lær om fire hovedtyper.
- Ta analyse som viser din lederstil.
- Forbedring av motivasjon samarbeid.

## 05 Tilbakemelding – "ris og ros"

- Utviklende indre og ytre motivasjon.
- Slik gir du ris og ros.
- Målstyring, opplæring og belønning.

## 07 Månedlig fokus-samtale

- Resultatoppfølging og motivasjon.
- Innføring, forberedelse og samtale.
- Slik skaper du mestring.

## 09 Lederen som coach

- Innføring i coaching.
- Teknikker og metoder.
- Kommunikasjon og rapport.
- + tilpassede kurs.

Dette er noen av emnene ledere liker å ha seminarer om. De benyttes også flittig i ledercoaching.

Du kan bestille alle eller enkelte til foredrag, kurs og seminarer.

## 02 Ledelse og motivasjon

- Målstyring, motivasjon og mestring.
- Ros og tilbakemelding. Fokussamtale.
- Lagbygging. Belønning.

## 04 Omstilling, endring og sorgreaksjoner

- Endringsledelse og informasjon.
- Sorgreaksjon i endringsprosesser.
- En god omstillingsprosess.

## 06 Medarbeider- samtaler

- Alt om medarbeidersamtaler.
- Årlig, månedlig og hyppige samtaler.
- Involvering, forberedelse og samtale.

## 08 Konflikter og løsningsmetoder

- Konflikten tre nivåer og 9 steg.
- Bakenforliggende og synlige årsaker.
- Avdekke årsak og finne løsning.

## 10 Vi coacher ledere og ledergrupper

- Økt agilitet.
- Avansert DISK-analyse.
- 6 samtaler over 3 måneder m/suppor
- Parsamtaler og gruppesamtaler.
- Tilgang til våre ressurser.