

DIALOG+

2027

Kursus-katalog

Servicekurser
Servicetræning
DiSC profiltyper
Samarbejde

Dialog+ styrker kommunikationen med kunder, borgere og brugere i alle brancheområder

Oversigt

Klik på kurserne for at læse mere

Dialog+ anerkender den praktiske dimension i læring, og arbejder målrettet på at skabe både teoretiske og praktiske kompetencer. Vi arbejder ud fra indsigt i Best Practice og tendenser for servicebranchen, og en værdibaseret overbevisning om DNA'et for den gode serviceoplevelse.

Kundeservice i telefon

Konflikthåndtering og vanskelige samtaler

Service i IT-Support

Kundeprofiltyper

Design af kundedialog

Kommunikation og samarbejde

Internt samarbejde & DiSC profiler

Servicetræning

Foredrag

Kundeservice og kropssprog

Instruktøruddannelse

Om Dialog+

Kundeservice på skrift

Service Workshop

Kontaktinfo

Kundeservice i telefon





”

Langt de fleste kunder foretrækker telefonen som den primære kontakt til virksomheder. Det er derfor afgørende, at kundevendte medarbejdere kan kommunikere kundeorienteret, og at kunden oplever god service i telefonen.

KURSUSINDHOLD

Præcis og éntydig kommunikation uden misforståelser

- Struktur og flow i kundesamtalen, og teknikker til samtalestyring
- Spørgeteknik og afklaring af kundernes henvendelser
- Kommunikative teknikker til at indhente og formidle information på forståelig vis
- Kalibrering (undgå misforståelser og skab fælles forståelse i dialogen)
- Éntydigt og præcist sprogbrug

Teknikker som styrker kundernes oplevelse af service

- Anerkendende kommunikation
- Tryghedsskabende kommunikation
- Positiv og proaktiv kommunikation
- Imødekommende sprogbrug
- Aflæsning og tilpasning til kundeprofiltyper
- Afslutning af samtalen

Teknikker til konfliktfyldte og vanskelige kundesamtaler

- Hvad er konflikter, og hvordan udvikler de sig over tid?
- Grundlæggende adfærdsmønstre og kommunikationsformer
- Konfliktnedtrappende kommunikations-teknikker og assertiv kommunikation
- Samtalestyring og grænsesætning ved uacceptabel kundeadfærd

Kunde-profiltyper





KURSUSINDHOLD

Kurset i kundeprofiltyper kan gennemføres på flere måder:

1. Kursus med afsæt i teori og med dialogbaseret forståelse af egen profiltype og adfærdstendens i en arbejdsmæssig sammenhæng
2. Kursus med gennemførelse af indledende individuelle online DiSC-profiler på alle kursusdeltagere

   Alle medarbejdere modtager både DiSC-profilanalyserapport og individuel rapportgennemgang og feedback fra underviseren

   Fordelen ved dette kursusvalg er, at indsigten i egen profiltypes arbejdsmæssige styrker (og faldgruber) muliggør en mere målrettet og effektiv kundehåndtering og kundedialog

Begge kurser kan følges op med individuel servicetræning med særligt fokus på aflæsning af kundeprofiltyper, og tilpasning af egen adfærd og kommunikation





”

Dine kunder er forskellige, og det bør din tilgang også være.
På kurset i kundeprofiltyper lærer du at forstå forskelle på de forskellige kundeprofilers adfærd, og at tilpasse din egen kommunikation på en hensigtsmæssig og kundetilpasset facon.

Internt samarbejde & DiSC profiler



KURSUSINDHOLD

Inden kursusaktiviteterne igangsættes, gennemføres individuelle online DiSC-profilanalyser af alle kursusdeltagere.

Alle medarbejdere modtager både DiSC-profilanalyserapport og individuel rapportgennemgang og feedback fra underviseren.

På kursusdagen arbejder vi aktivt med at forstå de grundlæggende mekanismer, som kan påvirke hverdagens samarbejde – positivt og negativt.

Du lærer at aflæse andre profiltyper, tilpasse din kommunikation, håndtere konflikter med de forskellige profiltyper, og at forstå deres grundlæggende behov og motivationsfaktorer.
Det hele med fokus på, at skabe bedre forudsætninger for hverdagen samarbejde.

Kursusaktiviteterne er i høj grad præget af deltagerinvolvering igennem dialog og opgaveløsning - i forhold til jeres fælles samarbejde i hverdagssituationer.



”

En grundlæggende forståelse af profiltyper, gør jer i stand til at kommunikere og samarbejde endnu bedre i hverdagen.
Forståelse for andres behov og kommunikationsstil, giver bedre grobund for tolerance og respekt i samarbejdet.

KURSUSINDHOLD

At stå ansigt til ansigt med kunden, stiller store krav til medarbejdernes kommunikative formåen.

De medarbejdere som har direkte kontakt med kunden, ansigt til ansigt, er f.eks. håndværkere, chauffører, kørende teknikere, onsite-supportere og ansatte i detailbranchen.

Ved indsigt i kropssproget betydning for kommunikation og god service, opnår dine medarbejdere langt bedre forudsætninger for at skabe positive serviceoplevelser i mødet med kunden.

Indhold i kurset om 'Kundeservice & kropssprog':

- Introduktion til kropssprog og kropssproget betydning for serviceoplevelsen
- Introduktion til konkrete kropssprogsteknikker, og praktisk øvelse af teknikkerne
- Design af Blueprints til optimering af kundekontakt i egen virksomhed
- Styrkelse af samspillet mellem kundedialog og kropssprog

Kundeservice og kropssprog





”

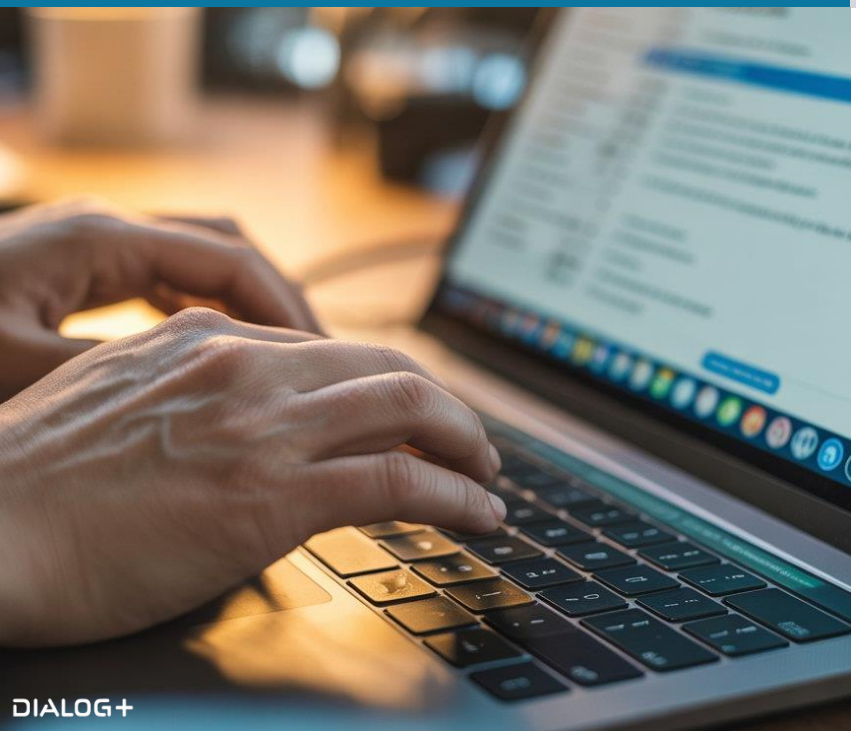
At stå ansigt til ansigt med kunden. Ved indsigt i kropssproget betydning for kommunikation og god service, opnår dine medarbejdere langt bedre forudsætninger for at skabe positive serviceoplevelser i mødet med kunden.

Kundeservice på skrift



”

På vores kursus i skriftlig kommunikation, lærer du at skrive kundeorienteret, imødekommende, anerkendende og præcist.
En konkret målsætning for kurset er, at lære at besvare kundens e-mail kortfattet, forståeligt og i øjenhøjde med kunden.



KURSUSINDHOLD

På kurset tager vi meget gerne udgangspunkt i jeres egne e-mail og chat korrespondancer med kunder.

Indhold på kurset 'Kundeservice på skrift':

- Logisk opbygning af e-mails
- Præcis og éntydig kommunikation på skrift
- Fokus på straksafklaring og effektivitet
- Typiske faldgruber i skriftlig kommunikation
- Påvirk modtageren positiv med dit ordvalg
- Kundefokuseret skriftlig dialog i øjenhøjde med kunden
- Indsigt i de skriftlige kommunikationskanalers styrker og begrænsninger, herunder valg af kontaktform



Konflikt-håndtering og vanskelige samtaler



KURSUSINDHOLD

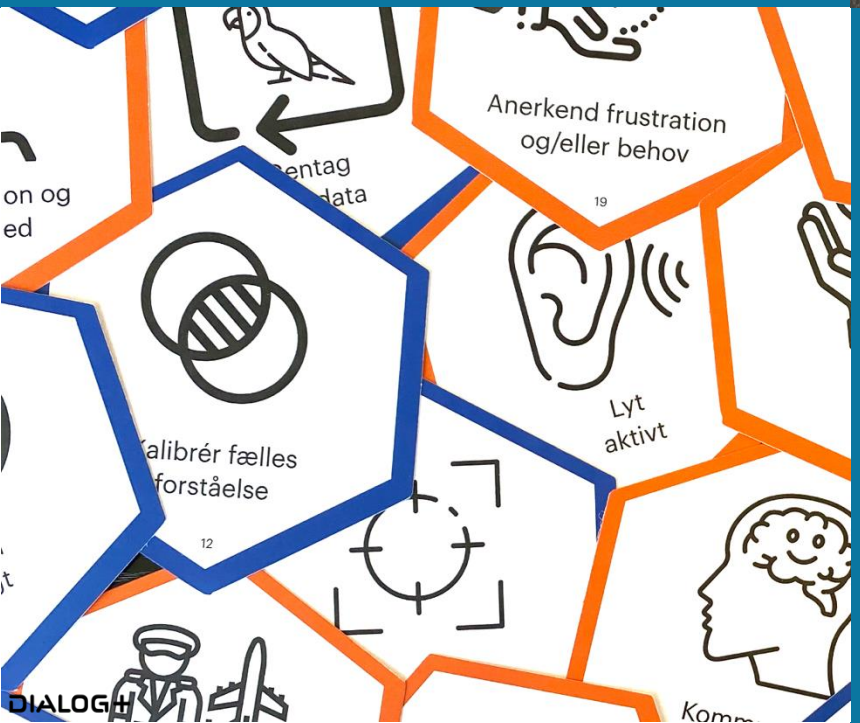
- Hvad er konflikter, hvorfor opstår de, og hvordan kan de forebygges?
- Indsigt i grundlæggende adfærdsmønstre og kommunikationsformer
- Introduktion til konflikttrappen og den negative glidebane mod konflikt
- Konfliktnedtrappende kommunikationsteknikker
- Håndtering af vanskelige kundesamtaler og konkrete tips til bedre kundedialoger
- Teknikker til samtalestyring og grænsesætning ved uacceptabel kundeadfærd
- Forståelse for eget bidrag til konfliktsituationen
- Kollegial støtte efter vanskelige samtaler med kunder

”

Når uenighed og konflikter opstår, reagerer vi ofte umiddelbart og følelsesmæssigt på konfliktsituationen.
Det kan derfor være vanskeligt at bevare overblikket, og undgå at konflikten udvikler sig.

Design af kundedialog





”

Med vores kursus i design af kundedialog, kommer du til at arbejde målrettet med at optimere egne kundedialoger. Vi tager udgangspunkt i de mest hyppige kundehenvendelser i din virksomhed, og designer virksomhedstilpassede 'blueprints' for jeres kundedialoger.

METODE

Når vi arbejder med design og optimering af jeres kundedialoger, anvender vi specialdesignede hexagoner, som repræsenterer specifikke kommunikative teknikker.

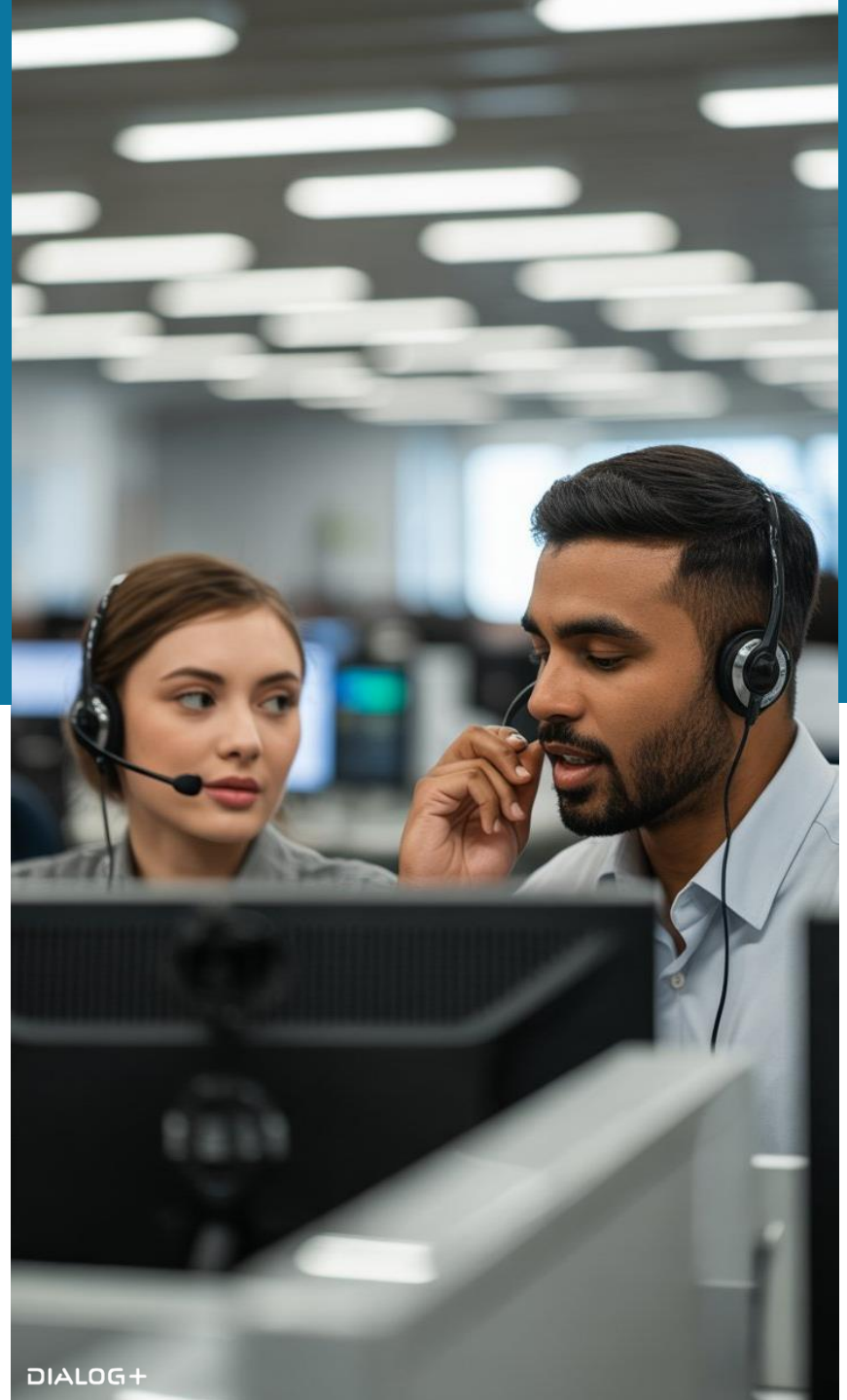
Derudover arbejder vi lavpraktisk med indholdet i dialogen, og definerer konkrete eksempler til brug i hverdagens kundedialoger.

Udbyttet af kursusaktiviteterne er, at I får udviklet en mere ensartet kommunikativ ramme for jeres kundedialoger.

Effekten er en styrkelse af kvaliteten i jeres kundedialoger, og at jeres kunder oplever en mere homogen serviceoplevelse - på tværs af alle medarbejdere.

Varigheden af kurset i design af kundedialog varierer fra 1-3 dage, helt afhængigt af jeres behov og kompleksiteten af kundedialogerne

Service træning



”

Service er en træningssag!

At levere fantastisk service, er ikke en disciplin som udelukkende kan læres ved at læse bøger, eller ved at deltage i servicekurser. At kommunikere bevidst, målrettet og situationsbestemt, er en praktisk kompetence som skal trænes.

SPECIALISTER I KUNDEDIALOG

Dialog+ er specialiseret i analyse af kundekontakt og individuel praktisk servicetræning. Vi lytter med på medarbejdernes kundedialoger, og giver dialogbaseret feedback.

Formålet er, at skærpe den enkelte medarbejders bevidsthed om egen kommunikation, og den serviceoplevelse som kunden oplever.

En træningssession afslører både individuelle kommunikative styrker, og områder som med fordel kan trænes. Alle træningssessioner afsluttes med en individuel handlingsplan, så den enkelte medarbejder kan tage ansvar for egen læring og udvikling.

Vi udarbejder ligeledes en individuel træningsrapport, som bidrager til at sikre kontinuitet og sammenhæng i den fremadrettede kommunikative træning.

Instruktør-uddannelse



KURSUSINDHOLD

Instruktøruddannelsen gennemføres som kombination af teori og praktisk træning. Den gennemføres over 2 dage, hvor den første dag er en indføring i teori og metoder. Den efterfølgende dag bliver alle teknikker og metoder afprøvet i praksis, for at opøve de praktiske kompetencer i medlyt og feedback.

Indhold på instruktøruddannelsen er:

- Grundlæggende principper for kompetenceudvikling
- Positive rammer for træningskultur
- Udarbejdelse af trænings- og evalueringsramme
- God og konstruktiv dialogisk feedback
- Medlyt proces og planlægning
- Hands on praksis hvor alle teknikker og metoder afprøves
- Vi anvender vores træningsplatform performerWIZ i kurset, men har I allerede et lignende træningstool, så tilpasser vi gerne kursusrammen til jeres egen træningsplatform.



”

Uddannelsen henvender sig til interne trænere og ledere, som ønsker at anvende medlyt til at udvikle kommunikative kompetencer, og forbedre serviceniveauet for kunderne.

Service Workshop



KURSUSINDHOLD

Dag 1

1. En solid introduktion til service
2. Kommunikation uden misforståelser
3. Kommunikation der skaber værdi for kunden
4. Professionel skriftlig kommunikation
5. Styr på de svære samtaler

Dag 2

6. Fokus på kunderejsen
7. Kundefokus i praksis
8. Stærkere intern samarbejde
9. Fra serviceadfærd til kundetilfredshed
10. '3-meter-reglen' som praksisnært værktøj

Når I har gennemført de 2 dages Workshop, har I medarbejdere der kommunikerer klart og kundevenligt, håndterer svære situationer professionelt, samarbejder bedre internt – og skaber kundeoplevelser, der gør jer til det foretrukne valg for kunderne.



”

En stærk kundeoplevelse starter med et godt internt samarbejde, hvor kunden altid er i centrum.
Vores træningsforløb giver jer de værktøjer, der gør forskellen. Både i den direkte kundekontakt, og i samarbejdet på tværs af organisationen.

Service i IT-Support





> God IT-Support handler ikke kun om at fikse problemer, men i høj grad også om at skabe en positiv oplevelse for IT-brugere.

Forudsætninger for den gode IT-supportoplevelse er, at IT-supporteren er i stand til at afklare problemstillingen, og samtidig kan udvise gode service- og kommunikationsevner.

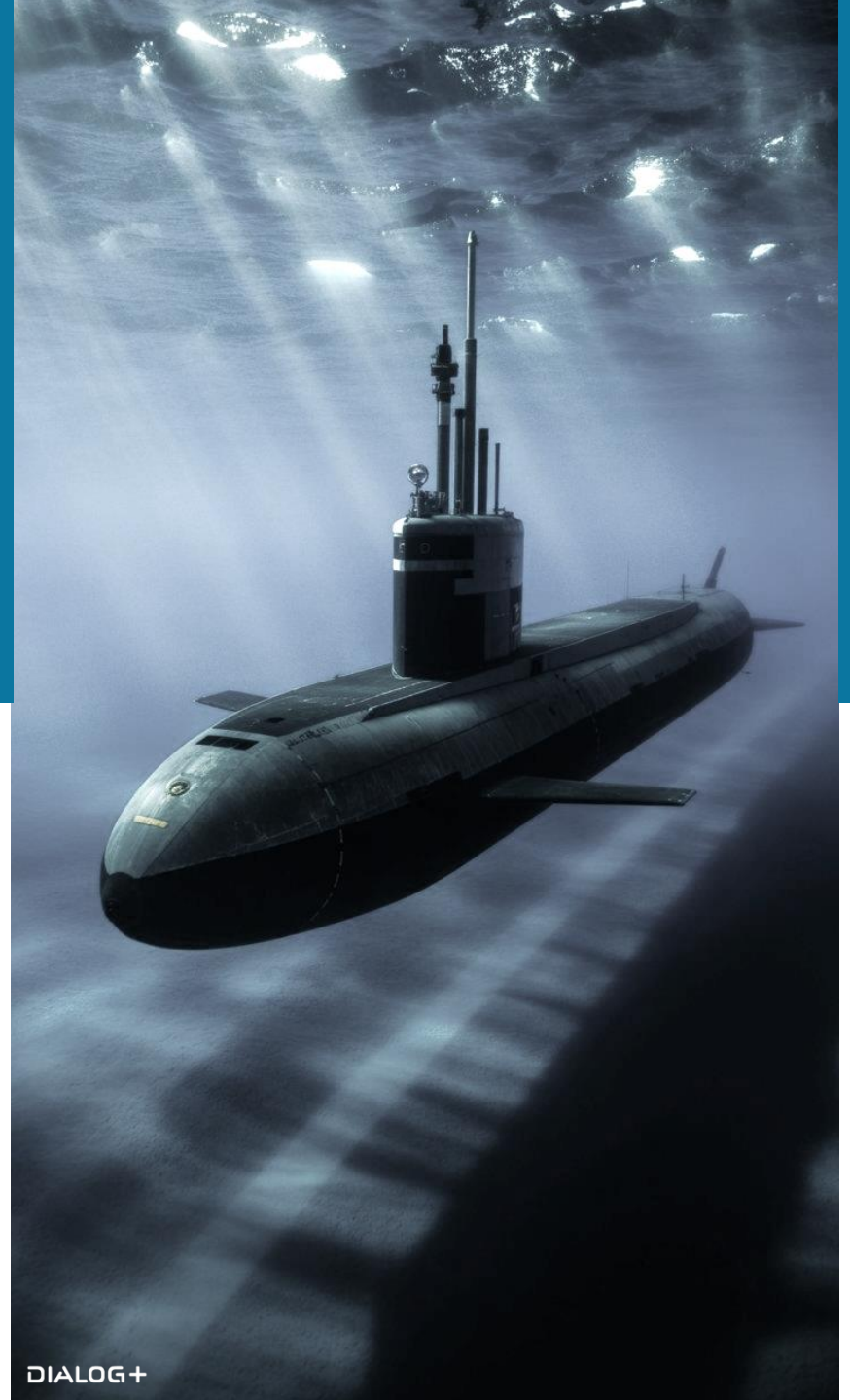
God IT-Support handler ikke kun om at fikse problemer, men i høj grad også om at skabe en positiv oplevelse for IT-brugere.

Der kan opstå situationer, hvor IT-brugere er stressede eller frustrerede, og hvor IT-supporteren skal evne at anerkende IT-brugerens behov og frustrationer, og skabe tryghed om løsningsmulighederne.

Dialog+ hjælper jer med at skabe bedre forudsætninger og medarbejder-kompetencer til at levere positive serviceoplevelser for IT-brugere.

Vi gennemfører en indledende analyse af IT-brugerkontakten, og udvikler på den baggrund et målrettet kursus- og træningsforløb.

Kommunikation og samarbejde



”

Kan dit teams styre en ubåd?

Hvem af jer skal prøve kræfter med at være kaptajn, 1. styrmand, maskinmester og radiooperatør?

I denne teambuildingsaktivitet, sætter vi fokus på kommunikation og samarbejde gennem underholdende og lærerige oplevelser.

Teamdagen tager udgangspunkt i et udfordrende brætspil, hvor I sammen får tildelt forskellige roller på en ubåd.

Vi skaber en fantastisk dag for jer uanset om I er 6 er 400 medarbejdere, og vi tilpasser aktiviteten, så den matcher jeres behov og tidsramme.

Vi faciliteter teamdagen efter jeres ønske. Inden opstart finder vi sammen den rette balance mellem en god og sjov teamaktivitet, og egentlig læring om kommunikation og samarbejde. Vi sætter f.eks. periskopet på principper og teknikker for god kommunikation og samarbejde, relationel koordination, multi-tasking og context switching og profiltyper og adfærd.

Erfaringerne fra ubådsspillet perspektiverer vi i forhold til jeres daglige arbejde, og vi indbygger gerne konkrete problemstillinger og udfordringer fra hverdagens samarbejde og kommunikation i jeres virksomhed.



Foredrag



Er du arrangør af konferencer, seminarer, kundearrangementer eller et internt virksomhedsarrangement, så taler jeg meget gerne for dine gæster. Det kan enten være som foredragsholder eller facilitator af en inspirerende og involverende workshop.

Det overordnede tema er **kommunikation og god service** - i kundeservice, borgerservice og IT-support.

Øvrige temaer kan være:

- Sådan skaber I gode kundedialoger
- Konsekvenser af en dårlig, neutral og en god kundeoplevelse
- Servicedesign og Touchpoints
- Sådan skaber I kundefokus, servicekultur og serviceadfærd
- Sådan træner I jeres 'servicemuskel'!
- Konflikter og vanskelige samtaler med kunder, borgere eller brugere

Vi tilpasser gerne indholdet til jeres behov og målgruppe, og vi kan også tage udgangspunkt i konkrete udfordringer for jeres virksomhed og kundeservice.

Dialog+

Dialog+ styrker kommunikationen med kunder, borgere eller brugere i alle brancheområder

Dialog+ har massiv erfaring med analyse af kundekontakt, brugerkontakt og borgerkontakt i telefon, e-mails, chat og i personlige henvendelser. Vi har gennemført analyser, kurser og individuel praktisk kommunikationstræning i en lang række virksomheder, kommuner og offentlige institutioner i Danmark.

Vi har lyttet til tusindvis af kundedialoger, og har stor erfaring i at spotte de positive og mindre positive kommunikative elementer i kundekontakten. Med afsæt i denne viden gennemfører vi målrettede og virksomhedstilpassede kursus- og træningsforløb.

Dialog+ anerkender den praktiske dimension i læring, og arbejder målrettet på at skabe både teoretiske og praktiske kompetencer. Vi arbejder ud fra indsigt i Best Practice og tendenser for servicebranchen, og en værdibaseret overbevisning om DNA'et for den gode serviceoplevelse.

Målsætningen for Dialog+ i udførelsen af alle opgaver er at levere: '*Forståelige, effektfulde og praktisk anvendelige løsninger*'.

DIALOG+

Kontaktinfo

DIALOG+
v. Brian Vang
Løgstørgade 2
2100 København Ø
CVR: 34606366

www.dialogplus.dk

 +45 6130 7817

 Dialog+



BRIAN VANG

- Specialist i kundedialog og borgerdialog
- Udvikling af nationalt samtalekoncept til det danske politi og implementering af træningskoncept
- Udvikling af virksomhedstilpassede dialogmodeller
- Gennemfører kvalitative analyser af kundedialog, borgerdialog og fysisk kundekontakt
- Gennemført kurser og individuel kommunikations-træning i +15 år (+100 virksomheder)
- Arbejder for både private virksomheder og offentlige institutioner og styrelser
- Konceptudvikler af træningsplatformen performerWIZ
- Forfatter til grundbogen om kundedialog og kundekontakt 'Tak for hjælpen!'
- Certificeret i Personal Profile Analysis (PPA) fra Thomas International
- Uddannelsesmæssig baggrund: cand. mag (filosofi & psykologi)

Dialog+
Brian Vang