

HEARTWORK!

Kundeservice i verdensklasse



**God service er en god forretning -
dårlig service er en dårlig forretning.
God service er ikke hard work - det er heart work!**



HEART WORK er:

- Når vi er glade for vores arbejde.
- Når vi ved vi gør en forskel – for kolleger og kunder
- Når vi glæder os til at gå på arbejde
- Når vi er stolte af vores arbejdslads og vores produkt
- Når vi brænder for det vi laver dér hvor vi laver de

HEART WORK skabes fordi:

- Motiverede medarbejdere, der har hjertet med, giver god service
- Glade og tilfredse medarbejdere giver glade og tilfredse kunder.
- Tilfredse og loyale kunder er den bedste reklame – og den er gratis
- God service er billigere end dårlig service
- God service er en bedre forretning end dårlig service
- De rigtige medarbejdere vil faktisk gerne give fantastisk service – hvis de får lov
- Kundeservice er et højstatus job.

Kunderne vil ikke længere bare have en, der bare står i butikken,

eller en sød stemme, der tager telefonen (hvis der altså er nogen der tager telefonen). De forventer – med rette - reel, god, gedigen kundeservice. De vil bekræftes i, at de har valgt rigtigt og ikke behøver at overveje at handle et andet sted.

Fantastisk kundeservice er fantastisk reklame – og det er en af de bedste investeringer du kan foretage.

Og motiverede medarbejdere, der ved hvad de er en del af og kan stå inde for det de repræsenterer, giver altid bedre service.

Synes jeres kunder, at de får ligeså god service, som i selv synes at i yder? Når medarbejderne synes, at de giver mere og bedre service, end jeres kunder rent faktisk oplever at få - så er det hard work. Når kunderne har samme positive oplevelse af jeres service, som medarbejderne føler de leverer - så er det heartwork! Hvad leverer i? hvad oplever jeres kunder?

Skab en kultur med medarbejdere, der har lyst til og mulighed for, at give service i verdensklasse.

Der er tid til god service - skal du med på bølgen?

HEARTWORK - Kundeservice i verdensklasse.
Fås som foredrag, seminaret og fuld proces.