

Få bedre service med Kjellerup Kommunikation

Du er det rigtige sted, hvis du ønsker gladere kunder, som bliver længere og anbefaler jer.

KJELLERUP KOMMUNIKATION
www.kjellerupkommunikation.dk



Vi ved, hvordan I får Danmarks bedste service.

OBS:
Obligatorisk
blære-slide

Vi har hjulpet et hav af virksomheder med at opnå vilde resultater. Vi er blandt mange ting stolte af, at:



Vi har hjulpet flere virksomheder med at vinde DKs bedste kundeservice.

Vi hjalp Aarstiderne med at vinde DKs bedste service 2 gange(!), Matas med at vinde bedste detail-service og Frederiksberg Kommune med at vinde DKs bedste offentlige service.



Vi har afholdt mere end +2000 workshops – både i indland og udland.

Der er en grund til, vi kalder os 'erfarne' eksperter. Vi har undervist mere end 10.000 medarbejdere online og fysisk og har arbejdet med mere end 20 forskellige nationaliteter.



Vi har længerevarende samarbejder – der går helt tilbage til 2010.

Vores samarbejdspartnere ved, at det kan betale sig. Vi har fx arbejdet med Visma helt siden 2010, Umbraco siden 2016 og Aarstiderne siden 2017 ...

Vi træner alle slags virksomheder

OBS:
Obligatorisk
blære-slide

Detail



Forhandlere



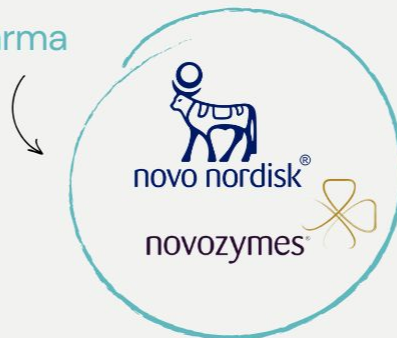
Tele



Online/webshops



Pharma



Medlems-
organisationer



(De kunne ikke være på ét slide...)

OBS:
Obligatorisk
blære-slide

SAAS



Rådgivning



Transport/fragt/logistik



Offentligt



Oplevelses branchen



Og mange,
mange flere ...

Vi tror på, service skaber ~~cost~~ værdi

God kommunikation vækster din forretning. *Simple as that.* Gennem god kommunikation og god service skabes loyale kunder, der køber mere og anbefaler jer til andre. Kunderne får en super oplevelse første gang (og ringer ikke ind igen), og medarbejderne føler sig kompetente og trygge – og bliver længere. Win!



Højere kundetilfredshed



Gladere kunder og medarbejdere



Kunder og medarbejdere bliver længere



Kunderne køber mere

Udvikling af jeres medarbejdere **betaler sig**

1.

Vi ved, at **medarbejdere i udvikling er medarbejdere der bliver** = fastholdelse.

72 %

af medarbejdere, der stopper, peger på manglende udvikling som årsagen.

2.

Vi ved, det er muligt at give **fantastiske kundeoplevelser og øge effektiviteten.**

86 %

mener, at god kundeservice får engangs-kunder til at blive længerevarende kunder.

3.

Vi ved, at **god service skaber gladere kunder, der køber mere, bliver længere og anbefaler os.**

89 %

er mere villige til at lave endnu et køb efter en positiv kundeservice-oplevelse.

De typiske frustrationer 🤯 Hvilke rammer jer hårdest?

1

Medarbejdere forlader os (højt employee churn)

2

Manglende tid, kapacitet og kompetencer

3

For forskellige / uens kundeoplevelser

4

Lange ventetider

5

Stressende/dårlig medarbejdertilfredshed

6

Usikkerhed = frustrationer for medarbejderen

7

Opgaver hober sig op

8

Lange svartider

9

Dårlig kundetilfredshed

10

Højt fravær/sygdom

11

For få ressourcer til at komme i mål

12

Misforstået service (hurtigt frem for effektivt)

13

Mangelfuld oplæring

14

Negativt sprog omkring kunder

15

Manglende arbejdsglæde

16

Hård tone og sager eskaleres til leder

Med træning i 'Konflikthåndtering' fjerner vi udfordringer som ...

- 🗨 Medarbejderne er kede af det, og der er dårlig stemning.
- 🗨 Sure og frustrerede kunder, der taler hårdt.
- 🗨 Medarbejderne taler ikke pænt til kunderne.
- 🗨 Medarbejderne giver ikke den service, virksomheden bestræber.
- 🗨 For mange eskaleringer til lederen, som tager meget tid.
- 🗨 For mange kunder der forlader butikken.
- 🗨 Mange annullerede ordrer og refunderinger.
- 🗨 Kunderne fraråder andre virksomheden.



Med træning i 'Konflikthåndtering' får medarbejderne konkrete værktøjer til at undgå klager og konflikter – og til at vende sure kunder til glade, tilfredse kunder.





“Hvad siger andre, som har fået træning i Konfliktåndtering?”.

Hør fra Irene Thomsen, teamleder hos Sydtrafik 📍

“I Sydtrafik modtog vi jævnligt klager via telefonen, som blev noteret ned og havnede på mit bord. **Efter et træningsforløb i Konfliktåndtering er medarbejderne nu i stand til selv at håndtere klagerne i telefonen!**

Det er bestemt bedre kundeservice, og det giver medarbejderen større tilfredshed i sit arbejde. Og så var det godt at blive præsenteret for konkrete værktøjer og modeller, vi altid kan hive frem og bruge.”

Case

Med træning i 'God service på telefon og chat' fjerner vi udfordringer som ...

- 👎 Manglende uddannelse og træning i fundamentale kommunikationsteknikker.
- 👎 Lav kundetilfredshed.
- 👎 Ineffektiv service med forvirrende samtaler og for mange misforståelser.
- 👎 Høj gen-kontakt (fordi henvendelsen ikke løses første gang).
- 👎 Lange samtaler.
- 👎 For få samtaler pr. medarbejder.
- 👎 For høj Average Handling Time og dårlig First Call Resolution.
- 👎 Tilfældig behandling af kunder, som ikke mødes af samme service.
- 👎 Manglende proaktivitet/opsalgsmulighed/+1 service.



Med træningen bliver medarbejderne eksperter i at styre samtalen på telefon og chat, så de kan være effektive, proaktive og løse henvendelserne 1. gang.



Med træning i 'God service på mail' fjerner vi udfordringer som ...

- 🗨 Ophobning af mails og lange svartider.
- 🗨 Plukning af mails.
- 🗨 Lange besvarelser frem og tilbage – bl.a. på grund af misforståelser.
- 🗨 For meget tid brugt på at gennemskue kundens problem.
- 🗨 For lang tid brugt på besvarelser, der alligevel ikke rammer plet.
- 🗨 Upersonlig service.
- 🗨 Bidrager ikke positivt til kundetilfredsheden.



Mail-træningen er til jer, som ønsker at give god, personlig service på mail uden misforståelser, så I får gladere kunder, der får den rette hjælp 1. gang.

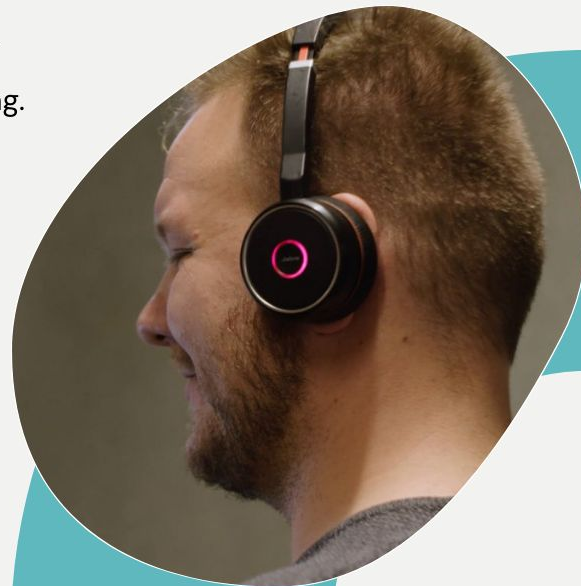


Med træning i 'Positiv Kommunikation' fjerner vi udfordringer som ...

- 🗨 Der opstår ofte tvivl hos kunderne på grund af "svage" ord og udtryk.
- 🗨 Dårligt arbejdsmiljø.
- 🗨 Medarbejderne er ikke kundeorienterede eller har ikke "kunde-mindset".
- 🗨 Kunderne føler sig ikke forstået og kontakter igen med samme udfordring.
- 🗨 Kunderne anses som "irriterende".
- 🗨 Medarbejderne ser begrænsninger frem for muligheder.
- 🗨 For mange "unødvendige" konflikter.



Med træning i 'Positiv Kommunikation' vil medarbejderne få bedre og stærkere samtaler, som giver glade og trygge kunder, og der vil generelt være en bedre tone i teamet.



Konkrete tal & resultater for andre, vi har trænet ...



✓ 600 % stigning i salgsaktiviteter hos Visma e-conomic.

✓ 18 % fald i mængden af indkomne kald hos Krifa.

✓ 10 %-point fald i fravær hos Sund & Bælt (Brobizz).

✓ Fordobling af NPS i Umbraco til 80+.

✓ YouSees kundetilfredshed steg fra 20 til 78 (på chat).

👉 Vi har *aldrig* været et sted, hvor medarbejdertilfredsheden ikke er steget gevaldigt.

Medarbejdertilfredshed stiger alle steder, vi er.

HVORDAN FOREGÅR DET?

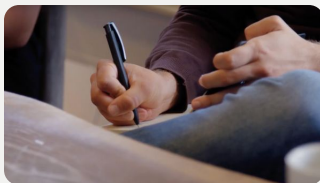
Undervisning, der bliver implementeret og skaber varige forandringer

Afhængigt af behov og budget har vi flere pakker og træner både fysisk og online. Fælles for alt er, at vi vil ændre, og vi vil skabe en vedvarende bedre adfærd.



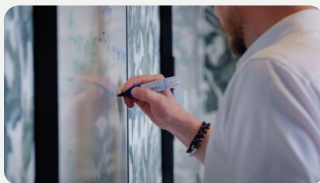
Engagerende workshops

Vores workshops foregår ved whiteboards og tager udgangspunkt i deltagernes virkelighed. De afholdes hos jer eller online og varer 3,5 time.



Online læringsforløb

Vores forløb online består af korte og konkrete videoer med øvelser, teorier og tricks, der passer ind i en travl hverdag og ikke tager folk væk fra produktionen. Et læringsforløb sikrer indlæring og forankring.



Længerevarende forløb

Når vi indgår en partnerskabsaftale, skræddersyer vi et længerevarende forløb med workshops og online læring, hvor alt designes 100 % ud fra jeres behov og unikke situation.

Din investering

1 x Ekspert-forløb
for hele teamet

18.000,-

4 x Ekspert-forløb
for hele teamet

60.000,-

Partnerskabs-
aftalen

9.350,-
pr. dag

Alt inkl.

En workshop og 8 ugers opfølgende onlineforløb for alle i teamet. Sikrer, at alle får samme oplevelse, inspiration og værktøjer.

Alt inkl.

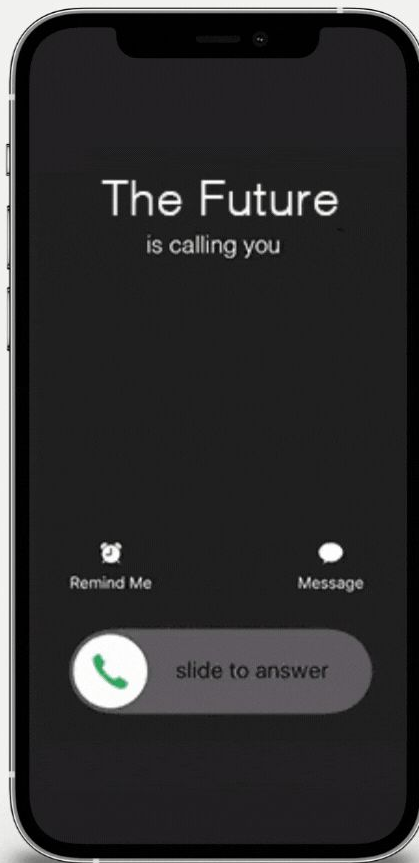
Få de fire grundforløb og opfølgende onlineforløb i én pakke, der sikrer, at I får 360 graders uddannelse inden for excellent kundeservice.

Alt inkl.

Til jer, der vil være bedst 🏆
Når vi indgår et samarbejde over længere tid falder vores dags-pris til 9350 kr. pr. dag. Her laver vi et målrettet, langsigtet og specialdesignet forløb.

**Skal jeres
virksomhed
i fremtiden
have dygtigere
medarbejdere og
gladere kunder,
der bliver længere
og anbefaler jer?**

Så lad os komme i gang.

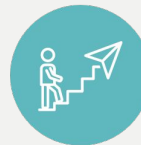


- 01** Ring til Jacob Kjellerup på [27102201](tel:27102201) eller skriv på jacob@kjellerupkommunikation.dk.
- 02** Vi designer processen for samarbejdet sammen.
- 03** Vi planlægger en startdato. Vi glæder os!



HVAD GØR VI NU?

Kan I lide, hvad I ser – og ønsker I dygtigere medarbejdere og gladere kunder, der bliver længere og anbefaler jer? 👉 Næste skridt ...



1 – Ring på **27201102** eller skriv på jacob@kjellerupkommunikation.dk.

2 – Vi designer processen og planlægger en startdato.
Vi glæder os!