

Verbal Judo

TAKTISK KOMMUNIKATION



Hantering av besvärliga telefonsamtal

Den mjuka formen av verbalt självförsvar ger dig verbala tekniker och redskap som lär dig förebygga och bemöta verbala fientligheter och hot.

Ilskna och aggressiva kunder i telefonen är för vissa yrkesgrupper ett faktum. Att kunna hantera sådana situationer på ett stressfritt och professionellt sätt, där både du och kunden uppnår ett vinna-vinna förhållande är inte alltid enkelt, men heller ingen omöjlighet.

De flesta telefonsamtalen till kundtjänster, call-centers o.dyl. passerar utan problem. Den övervägande majoriteten av uppringarna är trevliga människor som behöver service i en eller annan form. Undantagen från dessa samtal är när en aggressiv verbalt förolämpande kund dyker upp i andra änden av telefonen. Det är då din professionella kunskap sätts på prov. Verbal Judo hjälper dig att skapa frivillig samverkan under situationer där kunden kanske inte har den bästa av sina dagar.

Naturligt språk kommer från dina personliga värderingar och är inte något du kan använda som professionell telefonhanterare. Gör du det löper du risken att *hålla det bästa tal du någonsin får anledning att ångra.*

Taktiskt språk är avsett att uppnå ett specifikt mål med samtalet. Vår kurs i taktisk kommunikation, Verbal Judo, lär dig tekniker som leder samtalet i rätt riktning.

Kom ihåg: En person talar om för 20 andra människor om negativa erfarenheter, men bara till 5 andra om positiva erfarenheter.

Kontakta oss för mer information om våra kurser.



Under the authority of Dr George J Thompson, PhD
President and Founder, Verbal Judo Institute, Inc, USA
Blackebergsplan 5 | 168 49 Bromma | Tel 08 519 72 143 | Mobil 0733 437 600
www.verbaljudo.se | www.paxcom.se | info@paxcom.se