

## Inspirationsoplæg

### Excellent service, der skaber værdi

Salg og service er en af de vigtigste discipliner, der er med til at sikre virksomhedens succes. Den dygtige salgs- og servicemedarbejder skal være i stand til at skabe de helt rette løsninger til sine kunder/turister. Det er derfor vigtigt, at din værktøjskasse er i orden, så det er dig, der – via din egen sikkerhed – vinder hver gang i form af at yde den bedste service.

#### Indhold

- Hvordan skaber du en stærk serviceminded attitude over for kunden/turisten?
- Hvordan skaber du nye og høje standarder over for kunden/turisten?
- Hvordan kan du yde det ekstra, der skal til for at give gæsten mere end forventet?
- Hvordan skaber du merværdi, loyalitet og bånd til kunderne/turisterne?
- Hvordan kan du omsætte service til salgsmuligheder/mersalg?

#### Målgruppe

Kurset er for alle, der har direkte gæstekontakt.

#### Mål

Målet er at give deltagerne værktøjer til at give kunder og turister den bedst tænkelige oplevelse og gerne en oplevelse ud over det sædvanlige, så de taler positivt om os og vender tilbage. Vi kalder det excellent kundeservice.

#### Varighed/sted

1 kursusdag à 6-8 timer

Såvel varighed som afholdelsessted kan tilpasses den enkelte virksomhed.

Kurset kan med fordel kombineres med andre forløb i Danske Turismekompetencer.

2018.10.09

