



PG Wettsjö

Service är kommunikation

- Sambandet mellan service och kommunikation
- Att kunna lyssna är en kompetens
- Service som en konkurrensfördel

PG Wettsjö är en av Sveriges mest erfarna föreläsare inom ämnena kommunikation, försäljning och kundservice. Att hans teorier fungerar i praktiken, bevisar inte minst att hans utbildningsföretag EQP erhöll Dagens Industris gasellpris år 2007. I föreläsningen SERVICE ÄR KOMMUNIKATION visar PG på sambandet mellan service och kommunikation. Vad är konsekvenserna av dålig service? Vad är bra service? Hur agerar en bra lyssnare? På vilket sätt påverkas vi av vår omgivning och våra vanor? PG svarar på dessa och flera andra frågor samtidigt som han ger verktyg och förklarar sammanhangen.

Målet med föreläsningen

- Utveckla kommunikativa kompetenser.
- Ökade perspektiv hur kommunikationen påverkar serviceupplevelsen.

Insikt - Coachande frågor

1. Vilka konsekvenser får det att vi kan tänka fler ord än vad vi kan tala?
2. Varför är det så viktigt att ställa frågor?
3. Vad kan du/vi göra redan idag för att "ge kunden en positiv chock"?
4. Vad kan vi göra annorlunda för att skapa annorlunda resultat?
5. Vad tror du är det vanligaste våra kunder irriterar sig på när de har kontakt med oss? Vad skulle du kunna göra för att motverka det?