



## Kjell-Åke Fyrgård

### Gillar kunden dig

Gillar kunden dig? Vad skulle det innebära om kunden gillade dig mer än konkurrenterna? Hur tänker kunden? I föreläsningen tar Kjell-Åke dig till kärnan i kundrelationen, det som verkligen gör skillnad. Han tar upp kritiska framgångsfaktorer som strategi, inställning, uthållighet, ledarskap, prioriteringar och ansvar, men främst hur en öppen och transparent dialog skapar ett förtroende hos din motpart, som du inte kan få på annat sätt. Han utmanar våra invanda beteenden och inspirerar till modet att våga backa och låta vår motpart ta störst plats. Oavsett om du har externa eller interna kunder kommer du få möjligheten att utveckla förmågan att nå fram på ett sätt som du aldrig tidigare fått uppleva. Är du beredd på nästa nivå där dina relationer får större betydelse och dina resultat får blomma ut till något helt nytt?

Kjell-Åke Fyrgård är föreläsare, utbildare och författare med en gedigen meritlista från näringslivet. Med ett brinnande engagemang förmedlar han sin passion för professionella relationer med interna som externa kunder.

Målet med föreläsningen

- Kunskap om hur jag skapar motivation hos min motpart (internt som externt).
- Förstå hur kunden tänker (internt som externt) och vilken effekt det har på resultatet.
- Ökad professionalism i kundrelationen (internt som externt).
- Förtroende och tillit genom att lyssna.

### Insikt - Coachande frågor

1. När du kommunicerar, hur mycket talar du resp. din motpart i procent? Dags att prova 80/20 regeln. Att din motpart talar 80 % och du 20 % av tiden.

2. Hur mycket tid lägger du ned på att skapa motivation hos din motpart? Vad skulle hända om du började fokusera mer på den delen i dialogen?

3. Hur tror du att du kommer att uppfattas om du visar ännu större intresse för din motpart? Vilka frågor skulle du kunna börja praktisera?

4. Många talar om att goda relationer är viktigt för resultatet, både internt och externt. Stämmer det? Vad tar du med dig från föreläsningen som gör att dina relationer, med interna eller externa kunder, får ett lyft?