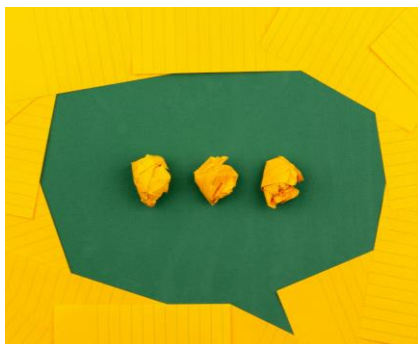


# Kundkommunikation och Telefontriage

## För anställda inom Djursjukvården



### INFORMATION

Denna kurs riktar sig främst till personal som arbetar inom djurvård och djursjukvård vars främsta uppgift är att möta kund i olika situationer.

#### KOSTNAD:

3900 kr exkl. moms per kursdag.

Förmiddagsfika, lunch, eftermiddagsfika, snacks, frukt och dryck ingår under båda dagarna.

### KONTAKT

#### WEBBPLATS:

[www.crace.se](http://www.crace.se)

#### E-POST:

[admin@crace.se](mailto:admin@crace.se)

### VARMT VÄLKOMMEN!

**Kundkommunikation och Telefontriage** är en kurs som är utformad för personal inom Djursjukvården som vill utvecklas i sitt möte med kund. Den allra första kontakten är en början på en kundrelation och hos oss sker den som oftast med kund i telefon.

Under de två kursdagarna kommer vi därför att prata om triagering på telefon för att ge kunden rätt förutsättningar redan vid det första mötet, hur vi möter kund i olika situationer, hur vi kommunicerar i tal och genom vårt kroppsspråk samt hur vi kan vara personliga på ett professionellt sätt.

### DELAR AV INNEHÅLLET

---

- Telefontriage
- Rådgivning i telefon
- Kommunikation - vad är det?
- Hur möter du kund på absolut sämsta sätt inom vår bransch?
- Hur gör vi för att skapa och bibehålla en varaktig kundrelation?
- Vad händer om vi inte engagerar oss i kunden?
- Hur gör man för att skapa och bibehålla en varaktig kundrelation?
- Hur omvänder vi en missnöjd kund?
- Hur hanterar vi klagomål?
- Fördomar
- Smittsam arbetsmiljö
- Professionell, personlig, privat - att sätta gränser på rätt ställe
- Hur möter vi kunden i telefon: inventera, analysera och rätt åtgärd
- Problemanalys

### FÖR ANMÄLAN

---

[www.crace.se](http://www.crace.se)

Följ oss gärna på Facebook:

[www.facebook.se/utbildningatcrace](https://www.facebook.se/utbildningatcrace)

FÖR ÖVRIGA FRÅGOR KONTAKTA [ADMIN@CRACE.SE](mailto:ADMIN@CRACE.SE)

---

## ANMÄLNINGS- OCH AVBOKNINGSREGLER

### För kurser, skräddarsydda kurser, utbildning och seminarier:

- Anmälan är bindande för deltagaren så snart anmälan inkommit till företaget och CRACE skickat bekräftelse på att deltagaren antagits på kursen.
- CRACE fakturerar kursavgiften före kursstart eller enligt överenskommelse. Kursavgiften ska betalas före kursstart eller enligt överenskommelse.
- Avbokning ska alltid ske skriftligt till utbildningsföretaget på [admin@crace.se](mailto:admin@crace.se).
- Vid avbokning 8 – 4 veckor före kursstart ska deltagaren ersätta CRACE med 50% av kursavgiften.
- Vid avbokning 4 – 0 veckor före kursstart ska deltagaren ersätta CRACE med 100% av kursavgiften.
- För våra kurser som ges helt på distans för anställda inom djursjukvården: GKLH Hund och Katt, GKLH Häst samt Kurs i id-märkning Hund och katt är anmälan till kursen bindande och vid avbokning av kurs ska deltagaren ersätta CRACE med 100% av kursavgiften.
- Om deltagaren önskar avboka redan betald kurs kan denne gå kommande likvärdigt tillfälle utan extra kostnad efter överenskommelse med CRACE. Observera att avbokningsreglerna fortfarande gäller från och med initial anmälan.
- CRACE reserverar sig för eventuella ändringar i programmet.
- CRACE förbehåller sig rätten att ändra utbildningsdatum samt ställa in planerade utbildningar pga. lågt deltagarantal. Eventuella inbetalda avgifter återbetalas. Ersättningar därutöver betalas ej.
- I de fall där CRACE har haft kostnader i samband med överenskomna anpassningar av utbildningsupplägg, material mm är kunden skyldig att ersätta CRACE för dessa kostnader om de har uppstått innan avbokningen skett.
- Vid sjukdom återbetalas kursavgiften med 25% mot uppvisande av läkarintyg.
- Force majeure: CRACE ansvarar inte för kostnader som uppkommer till följd av strejk, eldsvåda, brister hos leverantör eller andra omständigheter som ligger utanför företagets kontroll och som CRACE inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid tiden för avtalets ingående och vars följder inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits.

### INTEGRITETSPOLICY:

I och med Din anmälan samtycker Du till behandling av Dina personuppgifter och att CRACE AB lagrar uppgifterna elektroniskt. Detta enligt GDPR som trädde i kraft 25 maj 2018. Ändamålet för behandlingen av Dina personuppgifter är att kunna genomföra kursen, ombesörja måltider, fakturera, följa upp kursvärderingar och administrera olika avtal mellan oss. Vill Du raderas ur CRACE AB:s system måste Du meddela företaget detta.