



Sveriges kyrkogårds- och krematorieförbund

## KUNDSERVICE

### KLAGOMÅL – EN MÖJLIGHET TILL FÖRBÄTTRING

KYRKOGÅRDSFÖRVALTNINGEN är i sin myndighetsutövning skyldig att lämna upplysningar, råd och annan hjälp till enskilda. Man är också skyldig att ta emot besök och telefonsamtal på tider som passar allmänheten. Det är en lagstadgad uppgift för myndigheter att ge allmänheten en god service.

För den som möter andra människor är det viktigt att vara serviceinriktad och kunna ge ett trevligt intryck. Det gäller att kunna bemöta människor på ett positivt sätt, så att de känner att de får den hjälp och service de behöver.

## MÅL

Att ge kunskap om principerna för hur service av hög kvalitet lämnas till allmänheten.

## KURSEN ÄR AVSEDD FÖR

Assistenter, kanslisters och övrig personal som har ett serviceinriktat arbete där man träffar många kunder och vill bemöta sig om att ge bästa service.

## KURSLÄNGD

1 dag

### KURSINNEHÅLL

- Att svara i telefon
- Att bemöta människor
- Att möta kunder
- Kommunikation
- Kroppsspråk – attityder
- Tankens påverkan – att vara glad
- Konflikter – service
- Vinn – vinnsituationer