

PROFITEL fungerar som en oberoende partner till våra uppdragsgivare och hjälper företag och organisationer inom den privata och den offentliga sektorn att utveckla sin kommunikation. Vårt fokus ligger på telefoni och att underlätta för människor att komma i kontakt med varandra så att ärenden kan utträttas.

Utbildningar

PROFITELS utbildningar syftar till att öka medvetenheten hos individen om vikten och vidden av en professionell hantering av kommunikationen. Vi ser som vår uppgift att utveckla människor i en positiv anda som skall leda till att man känner en stark motivation till sitt arbete och glädje i samarbetet med sina kollegor. Samtliga våra utbildningar varvas med teori, diskussioner och grupparbeten.

Våra utbildare

Våra utbildare har en mycket lång erfarenhet från branschen och är specialiserade på utbildningar för telefonister, receptionister och agenter i Call- och Contact Centers.



Stora Telefonist- & Receptionistdagen®

STENHAMMARSALEN GÖTEBORGS KONSERTHUS
GÖTAPLATSEN DEN 20 OKTOBER 2005



Årets mest inspirerande dag!
En resa i mänsklig kommunikation!

För bokning, se baksida.

Personlig utveckling för Telefonister & Receptionister

PROFESSIONELL Telefonist/Receptionist I, 2 dagar Kundservice

Kursen vänder sig till dig som arbetar som telefonist/receptionist eller har många telefonkontakter. Kvaliteten i kontakten med kunden avgörs framförallt av faktorer som tillgänglighet, snabbhet, service-attityd och sättet att hantera kundproblem.

Frontpersonalen är nyckelpersoner då det gäller att skapa goda kundrelationer. Kursinnehåll:

- Service som konkurrensmedel
- Kommunikationsprocessen
- Kroppsspråk och frågeteknik
- Hur hantera svåra kundsamtal
- Stressens inverkan på service

PROFESSIONELL Telefonist/Receptionist II, 2 dagar Röst och talteknik – kommunikation

Denna kurs är till för dig som har gått "PROFESSIONELL Telefonist/Receptionist I" eller liknande utbildning. Det är inte enbart VAD du säger, utan HUR du säger det som påverkar mottagaren. Här får du möjlighet att träna din röst och att utnyttja rösten optimalt. Kursinnehåll:

- Kommunikations- och samtalsteknik
- Röst- och talteknik med en erfaren logoped
- Hur fungerar rösten som kommunikationsmedel?
- De icke verbala signalerna i rösten och talet
- Hur stressen kan påverka andningen och rösten
- Praktiska övningar i andnings-, röst- och talteknik

PROFITELS Kundserviceutbildningar

Priser exklusive moms

- PROFESSIONELL Telefonist I,
4.975:-/person
- PROFESSIONELL Telefonist II,
6.275:-/person

Plats och allmän information:
Göteborg/Stockholm.

Anmälan senast två veckor innan kursstart. I kursavgiften ingår lunch, för- och eftermiddagskaffe med fralla och bulle samt kursdokumentation.

Anmälan är bindande
Lämnar ni återbud 1-3 veckor före kursstart debiterar vi 50% av kursavgiften. Vid senare återbud debiteras hela kursavgiften.

**Boka in
Torsdag 20 oktober
2005**



**Stora Telefonist- &
Receptionistdagen®**

STENHAMMARSALEN GÖTEBORGS
KONSERTHUS GÖTAPLATSEN
20 OKTOBER 2005

Ring eller gå in på vår hemsida
för mer information

Danska vägen 8
412 66 GÖTEBORG
Tel 031 - 40 30 90
Fax 031 - 40 85 95
info@profitel.se
www.profitel.se

B



PROFITEL®
PROFESSIONELL KOMMUNIKATION
FÖR ÖKAD LÖNSAMHET



Anmälningssblankett för våra utbildningar

PROFESSIONELL Telefonist I, 2 dagar

6-7 sept -05, Stockholm 27-28 sept -05, Göteborg

PROFESSIONELL Telefonist II, 2 dagar

4-5 okt -05, Stockholm 27-28 okt -05, Göteborg

Adress till kurslokal meddelas i samband med bekräftelse.

**Faxa er anmälan redan i dag på 031-40 85 95
eller ring oss på 031-40 30 90**

Kursdeltagare

Namn: Datum:

Namn: Datum:

Namn: Datum:

Företag:

Kontaktperson:

Postadress:

Fakturaadress:

Telefon:E-post: