

VELKOMMEN TIL LÆRING PÅ NETTET

På nettstedet www.effektivkompetanse.no vil du finne artikler, videoer og tester som kan hjelpe deg i utviklingen til å bli en bedre kundebehandlier og leder.

Sidene er et supplement til våre kurser, slik at du kan repetere og fordype deg. Slik styrker du din læring, og du får mer igjen for tiden du har investert i opplæring.

Mye av lærestoffet er organisert i e-kurs og e-læring, slik at du kan bevege deg tematisk.

Dersom du ønsker kursbevis, kan vi tilby deg å ta en avsluttende prøve. Denne vil danne grunnlag for et kursbevis.

Alt dette gjør vi for å bidra til effektiv læring, slik at dine kunder - som betaler lønnen din - skal få best mulig service.

Din leder vil få opplyst dine resultater. På den måten har bedriften oversikt over den totale kompetansen i avdelingen. Slik kan de bedre vurdere hva det er viktig å fokusere på for å tilrettelegge for god utvikling.

ILLUSTRASJON 1

The image shows a screenshot of the website www.effektivkompetanse.no with five numbered callouts explaining the registration process:

- 1: Registrer deg som gjest**
Få passord automatisk. Du får ny melding når du er oppgradert til e-læring.
- 2: Den e-posten du registrerte deg med**
- 3: Sett inn passord fra e-post**
- 4: Marker denne, så slipper du å logge på neste gang (hvis du ikke logger ut).**
- 5. Klikk her for å logge inn.**
(Returtasten fungerer ikke)

The website interface includes a search bar, navigation menu (SERVICE, SALG, LEDELSE, UTVIKLING, DISK-MODELLEN, KURS, OM OSS, e-LÆRING), a list of partner companies (Kommuner: Oslo, Bergen, Trondheim, Bærum, Harstad, Buskerud, Sandnes, mfl; Pers Hotel RIMI, RIT, Rockwool, Siemens, Skretting, Sønnico), and a 'Tema sider' sidebar with links like 'SØK på alle sider', 'MØT OSS', 'COACHING', 'DISK Modellen', 'FAQ', 'KONFLIKTER', 'KUNDESERVICE', 'Kurs i LEDELSE', 'Kurs i SALG', 'Kurs i SERVICE', and 'KONTAKT OSS'.

SLIK FINNER DU E-LÆRINGEN

Når du kommer til www.effektivkompetanse.no følger du instruksjonene på illustrasjon 1 (nede på venstre side).

Du vil registrere deg som gjest, og akseptere betingelsene.

Du vil umiddelbart få en epost fra serveren som inneholder ditt passord. Dermed har du tilgang som gjest.

Når vi får melding om din registrering vil vi oppgradere deg til abonnent med tilgang til e-læring. Dette kan ta noen dager.

Etter at du er oppgradert vil du motta en e-post med instruksjoner på hvordan du skal gå frem med den første modulen.

Vi legger vekt på et enkelt opplegg. For å få e-kursene bedre trenger vi ris og ros fra deg. Takk for din medvirkning.

ILLUSTRASJON 2

1: Klikk på e-læring

2: Klikk på kundebehandling

3: Finn den aktuelle modulen

4: Klikk for å gå til kurset

5: LØSNINGS-FOKUSERT

1 OPP-START

- Hva er god service?
- Hvordan kan du utvikle bedre service i vår bedrift?
- Deltagerne setter opp mål og planer for bedring av service.

2 GOD SERVICE

- Hva er GOD service?
- Er dine intervjuede kunder OK?
- Slik bedrer du relasjonen og kommunikasjonen
- Om kroppsspråk, og bruk av stemmen.

3 DISK®-modellen

- Lær å tilpasse deg til stiler som er ulike deg

4 LØSNINGS-FOKUSERT

- Lær hvordan du enkelt kan lese hvilken type dine kunder er.
- Hvem samarbeider du best/verst med?
- Hvordan forbedrer du salg og samarbeid?
- Hvordan selger du mer til ulike kundetyper?

5 LØSNINGS-FOKUSERT

- Slik presenterer du løsningen (fordelen) for kunden.
- Hvordan presentere alternative løsninger (dersom du ikke har nøyaktig det kunden spør etter).
- Kjente teknikker som fremmer gode avgjørelser.