



– God metodik ger resultat!

## Samtalsträning/telefoni med certifiering

**För Dig som arbetar med telefon som huvudsakligt verktyg:**

### Individuell nivå

Eductor Human Resources erbjuder Dig som arbetar med *telefon som huvudsakligt- eller enda verktyg* för kontakt med kunder en *certifieringsmodell för att kvalitativt säkerställa och upprätthålla en hög nivå i arbetet*. Du får möjlighet att efter genomförda utbildningsmoment göra ett certifieringstest och därefter med hjälp av regelbundet återkommande återträffar samt uppföljningstester, kvalitetsmätningar samt enskilda utvecklingsmöjligheter säkerställa Din nivå. Eductor Human Resources graderingsmodell med brons-, silver- och guldnivåer fungerar som en kvalitetsstämpel på Ditt sätt att arbeta.

### Verksamhetsnivå

Verksamheten säkerställer genom Eductor Human Resources certifieringsmodell för samtal per telefon att varje medarbetare håller en hög miniminivå där De möter ett flertal kvalitativa mål;

- Bemötandet ligger i linje med verksamhetens krav
- Den samtalstekniska nivån för medarbetaren ligger på minst den grundläggande nivå som Eductor Human Resources satt som godkänd för servicesamtal
- Kontinuerlig utvärdering och säkerställande av nivå
- Kvalitet i kundmötet med extern granskning
- Konkreta utvecklingsmöjligheter för den enskilde medarbetaren samt en statushöjning av den enskildes engagemang i bemötande
- Fokus på samtalet som verktyg i korta som svåra möten

### Kunskap och kvalitet genom god metodik ger resultat

Vår erfarenhet av att ta fram samtalsmodeller för många branscher och inriktningar göra att den standardisering och kvalitetssäkring vi erbjuder blir ett kraftigt verktyg för att höja nivån i samtal med kund. Den enskilda medarbetaren likväl som verksamheten får ett kvitto på att jobbet görs med *rätt sätt och vett!*