

Service och bemötande

Lokalvård



lingio

Kursbeskrivning

Service och bemötande lokalvård är en kurs i kommunikation speciellt framtagen för lokalvårdare. Kursen tar upp kroppsspråkets betydelse och hur man som lokalvårdare kan förhålla sig till kunden. I det dagliga arbetet är den anställda en representant för företaget och spelar stor roll för hur kunderna uppfattar företaget.

Kursen tar även upp bland annat merförsäljning och relationsbyggande, samt strategier för att hantera konflikter och utmanande situationer.

Språklig nivå: Kursen är skriven på enkel svenska.

Inkluderande

- Lingios unika språkstöd hjälper deltagare med annat förstaspråk att översätta nya ord med ett enkelt klick.
- Innehåll och gränssnitt är tillgänglighetsanpassat enligt WCAG-standard.
- Kursen kan genomföras på mobilen via de allra flesta webbläsare och är kompatibel med både äldre och nyare operativsystem. Den kan även genomföras på datorn eller surfplattan.
- Kursen nås via länk i SMS eller QR-kod och kräver ingen nedladdning.

Upplägg och pedagogik

Lingios fortbildningskurser innehåller texter, dialoger och frågor. De är utformade efter väl beprövade pedagogiska metoder som står på vetenskaplig grund. Till detta har Lingio lagt gamifiering, som skapar ett lustfyllt och intuitivt lärande som tilltalar även mindre studievana personer. Deltagaren går igenom kursen tillsammans med en virtuell expert och samlar stjärnor när hen klarar av olika avsnitt i kursen. Lingio använder sig också av mikroinlärning. Deltagaren tar till sig kunskap i små steg som läggs till varandra.

Kurserna kan med fördel användas tillsammans med våra yrkesspråkkurser.

Uppföljning

I Lingios partnerportal kan företagets coach följa den enskilda deltagarens framsteg och skicka stöttande SMS och påminnelser.

Service och bemötande lokalvård innehåller informativa texter, dialoger och övningar inom följande ämnen:

Första mötet	Kroppsspråk	Hur vi pratar med varandra	Uppfatta kundens behov
Vad är service?	Bygga relationer	Vara professionell	
Marknadsföring	Merförsäljning	Konflikthantering	Kulturella skillnader