

SERVICE BY HEART®

Revision 4.1 | 2021-12-06

Service By Heart® material är skyddat
enligt upphovsrättslagen och får inte
kopieras, eller distribueras, utan
Service By Heart AB's godkännande.



SVERIGES POPULÄRASTE KURS FÖR DE SOM BRYR SIG



"KVALITÉN PÅ ER SERVICE OCH DÄRMED
BILDEN AV ER FORMAS I VARJE MÖTE.
DET GÄLLER I LIKA STOR UTSTRÄCKNING
I MÖTET MED KOLLEGOR."

BILDEN AV ERT VARUMÄRKE
DEFINIERAS AV HUR NI
SKÖTER DESSA TVÅ
KOMPONENTER:

Den här kan vi endast påverka
genom utbildning och intern
kommunikation. Det är här vi
kommer in i bilden.

PERSONLIG SERVICE

MATERIELL SERVICE

En bra produkt och en flink
reklambyrå fixar den här biten!

VARFÖR BEHÖVS KURSEN?



SERVICE BY HEART® - FÖR ERT HJÄRTA

Service By Heart® är en tidseffektiv och prisvärd metod för att stärka ert varumärke. Resultatet är nöjdare kunder, högre välbefinnande och personal som stannar med Er längre.

Vi kopplar ofta service till ordet försäljning. Det är däremot inte alls vad det betyder. Service är helt immateriell till sin natur och mäts som det upplevda värdet av den assistans och support som servicegivaren ger. Det innebär att er service bedöms utifrån vad ni ger mottagaren - Inte vad mottagaren upplever att den får!

Skillnaden på vår produkt och andra serviceutbildningar är att vi utgår från individens och gruppens välmående snarare än att lära ut hur man ska ge service. Det viktiga för resultatet är inte vad man gör - Utan hur man mår när man gör det! Därför fungerar Service By Heart® i alla typer av organisationer.

Vi utbildar deltagarna i vikten av att ge service med hjärta för att bygga bättre relationer med kunder och kollegor.* Både för eget välbefinnande och för att organisationen ska nå sina mål.

Första kursen i Service By Heart® utfördes 1999 och är en av de mest beprövade verktygen för organisationer som vill stärka den personliga interna och externa servicen i sitt varumärke inifrån.

Under 2021 har vi utvecklat innehållet i materialet för att möta en framtid där människor blir mindre varumärkeslojala.

*

Tre oberoende studier från University of Texas, universitet i Tel Aviv och Berkley har hittat en tydlig koppling mellan prestation/välbefinnande på arbetsplatsen och hur individen värderar relationsbyggande. Slutsatsen är att det är viljan som styr resultatet och inte hur bra personen ifråga är på att skapa relationer. Ert varumärke definieras av varje enskilt möte!

VÅRA KURSER

GRUNDKURSER – I grupp med din organisation



STEG 1 är grundkursen i Service By Heart®. Vi utvecklar individens och teamets förmågor i extern och intern service för att stärka Ert varumärke.

PRIS 39 995.-/grupp exkl. moms

MATERIAL 795.-/deltagare exkl. moms

BLOCK 6 st – 2 tim/block – Totalt 12 timmar

ANTAL cirka 6-16 deltagare

VEM KAN GÖRA STEG 1?

Passar alla organisationer som vill stärka sitt varumärke och gäller medarbetare i hela organisationen.

NÄR ÄR KURSEN?

Kursen är exakt när ni vill att den ska vara. Det är 6 block på 2 timmar och ni kan planera in ett block per tillfälle, eller upp till 3 per studiedag.

HUR MÅNGA DELTAGARE SKA MAN VARA?

Vi rekommenderar min 6 deltagare för rätt dynamik och max 16 deltagare så alla får säga sitt. Är ni en större organisation rekommenderar vi att man delar upp i avdelningar.

VEM UTFÖR KURSERNA?

Vi utför gladeligen kurserna åt Er, men hela tanken med Service By Heart® är att ni har minst en person i Er organisation som utbildar sig till handledare/utbildare och därmed kan utföra utbildningarna in-house.



STEG 2 är ledarutbildningen i Service By Heart® med syfte att utbilda chefer i att leda personal som har deltagit i steg 1 och därmed befästa resultaten.

PRIS 29 995.-/grupp exkl. moms

MATERIAL 795.-/deltagare exkl. moms

BLOCK 4 st – 2 tim/block – Totalt 8 timmar

ANTAL cirka 4-12 deltagare

VEM KAN GÖRA STEG 2?

Nyckelpersoner och ledare som utfört steg 1.

NÄR ÄR KURSEN?

Kursen är exakt när ni vill att den ska vara. Det är 4 block på 2 timmar och ni kan planera in ett block per tillfälle, eller upp till 4 per studiedag.

HUR MÅNGA DELTAGARE SKA MAN VARA?

Vi rekommenderar min 4 deltagare för rätt dynamik och max 12 deltagare så alla får säga sitt. Är ni en större organisation rekommenderar vi att man delar upp i avdelningar.

FORTSÄTTNINGSKURSER – För framtida handledare



STEG 3 - UTBILDARE SERVICE

STEG 3 är för att bli certifierad handledare och därmed få möjlighet att utföra kurser i Service By Heart® – Steg 1 i din organisation.

PRIS 19 995.-/deltagare exkl. moms
- Kostnad för kost & logi tillkommer

MATERIAL Ingår

BLOCK 6 st – 2 tim/block – Totalt 12 timmar

ANTAL cirka 6 deltagare

VEM KAN GÖRA STEG 3-4?

Personer som utfört Steg 1-2 och vill utföra kurser själva i sin organisation.

VEM UTFÖR KURSERNA?

Kurserna utförs av Service By Heart AB tillsammans med deltagare från andra organisationer.



STEG 4 - UTBILDARE LEDARE

STEG 4 är för att bli certifierad handledare och därmed få möjlighet att utföra kurser i Service By Heart® – Steg 2 i din organisation.

PRIS 19 995.-/deltagare exkl. moms
- Kostnad för kost & logi tillkommer

MATERIAL Ingår

BLOCK 6 st – 2 tim/block – Totalt 12 timmar

ANTAL cirka 6 deltagare

SYFTET MED SERVICE BY HEART®

Syftet med Service By Heart® är att så tidseffektivt som möjligt och till lägsta möjliga kostnad få era medarbetare att njuta av att ge personlig och relevant service. Inte för kunden - För sin egen skull.

Kunskapen leder till högre välbefinnande som gör att personal stannar längre, presterar bättre och därmed stärker ert varumärke inifrån.



SERVICE BY HEART® & SERVICE BY HEART™
LOGOTYPER ÄR VARUMÄRKEN I:



SERVICE BY HEART AB

VASAVÄGEN 1A
181 42 LIDINGÖ

www.servicebyheart.se