



ANTONI LACINAI

Föreläsare. Utbildare.
Kommunikationsexpert

+4673 25 11 420

antoni@lacinai.se

www.lacinai.se

OM ANTONI

Antoni Lacinaï är en av Sveriges populäraste föreläsare. Hans passion för kommunikation har fått honom att leta efter nycklar och insikter i över tjugofem år. Han har hittat 20 och det är dessa han delar med sig av i sina föreläsningar – analogt eller digitalt. Hans stil präglas av både energi och tydlighet.

Antoni är krönikor i flera magasin och har skrivit 13 böcker, själv och med andra.



KUNDBEMÖTANDE I VÄRLDSKLASS

Har du upplevt ett riktigt bra bemötande? Du vet, när du känner dig sedd och välkommen, när du får hjälp även om det krånglat. Du går från ett sådant möte med en positiv upplevelse. Du rekommenderar dina kollegor och vänner att också göra sina inköp där.

Att förstå vad som krävs, och sedan agera för att skapa de bästa kundupplevelsorna gör att era kunder blir era bästa säljare. Det ligger i ledarskapet. Det ligger i kulturen. Det ligger i kunskapen om hur kommunikation, arbetsglädje och resultat hänger ihop.

I Antonis föreläsning får ni med er*:

- Exempel på bra och dåligt kundbemötande
- Vilka två kunder du får om du har ett bra bemötande, och vilka två du får om du har en dåligt
- Skillnaden mellan proaktiv och reaktiv kundservice
- Samtalsprocessen Veta, Visa, Våga
- Hur internt bemötande påverkar externt bemötande
- En mängd konkreta kommunikationstips

* Innehållet bestäms av dina mål och den tid ni avsatt. Kontakta Antoni för en offert



ANTONI LACINAI

Föreläsare. Utbildare.
Kommunikationsexpert

+4673 25 11 420

antoni@lacinai.se

www.lacinai.se

