



Certificering i Kundeoplevelsen



Johanne Jeilso

er certificeret i ATP's interne uddannelse i **Kundeoplevelsen** og har opnået kompetencer inden for:

Behovsanalyse

Hjernens følelsessystemer

Kaldsanalyse

De svære samtaler

Gamemaster-rollen



Sprogets betydning for relationen

Stemmen som værktøj

Samtalestyring

Indvendingsbehandling

Anerkendelsesteknikker

Kurset har bestået af en workshop, individuelle opgaver

samt en certificering baseret på praktiske refleksioner med afsæt i gennemført kundesamtaler

Birgitte Nortvig
Udvikler og underviser

atp=

Mads Bülow-Olsen Mark Rønn
Magnus Olson Debbie Edvardsen