

# Retorik och kundkommunikation

**Datum:**

2019-05-07

**Tid:**

Registrering med kaffe och smörgås från kl. 08.30. Undervisning kl. 09.00?16.00.

**Anmälan:**

Senast den 2 maj 2019

**Plats:**

Svenska Försäkringsföreningen

Karlavägen 108, 6 tr  
Stockholm

**Karta**  
**SL**

**Pris:**

Företagsmedlem: 5 900 kr  
Personlig medlem: 7 900 kr  
Fullt pris: 8 500 kr

*Alla priser anges exkl moms*

**Anmälan via [www.forsakringsforeningen.se](http://www.forsakringsforeningen.se)**

Vad är det som inverkar på mottagaren av ett meddelande när vi kommunicerar muntligt, genom till exempel telefon? Är det ordvalet? Är det hur vi väljer att disponera budskapet? Hur stor betydelse har rösten?

Under kursen i retorik för försäkringsbranschen går vi igenom muntlig kundkommunikationen ur ett mottagarperspektiv. Vi granskar hur meddelandet presenteras och hur vi får fram budskapets kärna utan att förvirra kunden. Vi går även in på hur vi kan påverka i positiv riktning trots att budskapet kan vara negativt för kunden.

Kursen genomförs i workshopform med syfte att du ska få med konkreta, handfasta verktyg för olika typer av situationer.

## För vem är kursen?

Kursen vänder sig till alla i försäkringsbranschen som vill utveckla sin förmåga och professionalism rörande alla möjliga typer av kundsamtal, inte minst det besvärliga samtalet med negativa besked. Kursen utgår från de regelverk och villkor, som många gånger kan vara svåra att få fram till kund/ombud eller andra kontakter.

## Mål med kursen

Efter genomförd kurs skall du känna dig trygg med att besvara både komplexa frågeställningar och förklara regelverk, så att både du och kunden känner sig nöjd oavsett innehåll i svaret.

## Ur programmet

- Pedagogiska verktyg för ännu mer medveten och inkännande kommunikation av ditt innehåll
- Det sammanfattande verktyget "Manualen för den professionella talarsituationen"
- Verktyg för medveten röstvariation
- Verktyg för att utveckla din språkliga beredskap

## Föreläsare



Per Furumo

Per är konsult i muntlig framställning, retorik och presentationsteknik. Bland Pers kunder finns en mängd av våra stora företag och organisationer, de ledande advokat- och revisionsbyråerna, offentliga personer och många andra. Per är ursprungligen utbildad sångpedagog på Kungliga Musikhögskolan i Stockholm och har utifrån sina erfarenheter förpackat och omsatt sina kunskaper för näringslivet. Idag arbetar han heltid med sina företag Voice and Message AB och Röst och Budskap AB.

---



Har du frågor? Kontakta mig.

Malin Biro  
?Kommunikatör

[malin.biro@forsakringsforeningen.se](mailto:malin.biro@forsakringsforeningen.se)  
08-522 789 94