

Klantgericht telefoneren

Medewerkers die regelmatig de telefoon beantwoorden zijn het visitekaartje van het bedrijf en bepalen de eerste indruk voor klanten. Deze training is erop gericht om je te leren telefoongesprekken zowel klantgericht als efficiënt af te handelen.

Duur:

2 dagen van 9.30 tot 16.30

Voor wie:

De training is bestemd voor medewerkers in de profit of non-profit sector die dagelijks kortdurende gesprekken hebben met klanten via de telefoon. Vanuit hun functie moeten zij vaak klanten verwijzen, informeren of klachten opvangen.

Door wie:

De training wordt gegeven door een trainer in een coachende rol die persoonlijke doelstellingen van deelnemers kan koppelen aan oefensituaties.

Leerdoelen:

De training levert je het volgende op:

- Herkennen van en inspelen op de behoeften en wensen van klanten
- Klanten en collega's op professionele wijze telefonisch te woord staan
- Je bent het telefonische visitekaartje!

Werkwijze:

Er wordt gewerkt in kleine groepen van gemiddeld 8-10 deelnemers, het maximum is 12. De werkwijze kenmerkt zich door veel interactie zoals ervaringsuitwisseling, discussies, rollenspellen en oefeningen. Tijdens de training wordt er stapsgewijs en confronterend gewerkt aan het vergroten van je zelfinzicht en vaardigheden.

- Vooraf worden tijdens een intake de leerdoelen van elke deelnemer geformuleerd.

Onderwerpen:

- Telefoonetiquette
- De regels van het zakelijk telefoneren
- De vriendelijke begroeting
- Professioneel doorverbinden en afsluiten
- Vraag en luistertechnieken
- Inventariseren wat de klant wil
- Lastige gesprekken
- Omgaan met klachten en weerstand