

Klantgericht telefoneren

Veel klantencontact verloopt via de telefoon. De manier waarop je klanten te woord staat is van groot belang: jij bent immers het visitekaartje van het bedrijf. De keuze van een klant om bij jouw organisatie terug te keren kan vallen en staan met de manier waarop hij of zij door jou behandeld wordt. Welke toon sla je aan? Hoe schat je de behoeftes en wensen van de klant in? En hoe reageer je wanneer aan deze wensen niet is voldaan? Wanneer deze vragen in de praktijk geen probleem (meer) voor je zijn, haal je meer voldoening uit je werk en laat je een positieve indruk achter van je organisatie. In onze training *Klantgericht telefoneren* leer je de basisvaardigheden van telefonische communicatie. Naast stil te staan bij de vraag wat communicatie precies inhoudt, worden effectieve vraag- en luistertechnieken behandeld. Er wordt ook uitvoerig geoefend met deze vaardigheden, zodat ze direct toepasbaar zijn in de praktijk. Het gehele telefoonproces wordt doorlopen, zodat je van opnemen tot ophangen klantgericht blijft werken.

Onderwerpen

- Communicatietechnieken bewust en klantgericht toepassen
- De telefoonetiquettes
- Actief luisteren
- Interesse tonen en sfeer creëren
- Vragen stellen
- Samenvattingstechnieken
- Effectief omgaan met klachten
- Klantgericht denken
- Je stem goed gebruiken
- Leren informeren en adviseren.

Resultaten

Na afloop van de training heb je:

- duidelijkheid over de do's en don'ts van klantcontact;
- inzicht dat eigen gedrag invloed heeft op de beleving van de klant;
- bewustzijn van stemgebruik, non-verbaal gedrag en verbale communicatieve uitgingen, en het effect daarvan op de klant;
- inzicht in het referentiekader van de klant (klantperspectief) en jezelf en
- kun je de échte vraag achterhalen

Doelgroep

Deze training is bij uitstek geschikt voor deelnemers die zich



2 dagen

€ 1150,-excl BTW

ma 3 en ma 17 feb.

Inschrijven

ma 3 en ma 17 mrt.

Inschrijven

wo 23 apr. en wo 7 mei

Inschrijven

[Meer actuele data](#)

herkennen in één of meer van onderstaande punten:

- Je voert dagelijks veel gesprekken met klanten via de telefoon (bijvoorbeeld helpdeskmedewerkers, klantenservice of planners)
- Je hebt binnenkort een functie waarbij je veel moet telefoneren met interne/externe klanten
- Je wil je telefonische communicatievaardigheden verbeteren
- Je belt niet graag en wilt daar verandering in brengen
- Je wil een positieve indruk achterlaten bij klanten waarmee je telefonisch communiceert
- Je wil het afhandelen van klachten van klanten prettiger laten verlopen

Werkwijze

- Maatwerk staat bij ons centraal: door een telefonisch intakegesprek inventariseert de trainer jouw persoonlijke leerdoelen. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald.
- We vinden een veilige trainings sfeer belangrijk, omdat je je prettig moet voelen bij het experimenteren met nieuwe kennis en vaardigheden.
- We geloven sterk in het doen en ervaren, in plaats van vertellen over de inhoud van trainingen, waardoor al onze trainingen actief van aard zijn.
- Om de kwaliteit van de training te kunnen garanderen, hanteren wij voor de training een maximale groepsgrootte van acht deelnemers, zodat

we het leereffect en rendement kunnen waarborgen.

Certificaat

Na afronding van de training wordt een Learnit-certificaat uitgereikt als bewijs van deelname.

Lesvorm

Klassikaal

Referenties

Gerald Olde Bolhaar, World-Valve B.V. - "Verrassend hoeveel verbeterpunten de trainer nog wist te vinden in het verkoopproces. En dat bij een verkoper met meer dan 20 jaar ervaring." - Beoordeling: 8

[Meer referenties...](#)

