

## Klantgericht werken en klanttevredenheid

Klanten hechten steeds meer belang aan organisaties die snappen wat hun behoeften zijn en daar op inspelen. Door een persoonlijke behandeling en de juiste service aan te bieden, kun je een positieve klantervaring realiseren. Dit houdt concreet in dat je goed moet luisteren naar wat de klant zegt, actief meedenkt en (waar mogelijk) voldoet aan de verwachtingen van de klant. Tegelijkertijd betekent dit dat je de regie zélf in handen moet houden, door haalbare oplossingen aan te dragen en helder te laten zien aan de klant wat er mogelijk is. In de training *Klantgericht werken en klanttevredenheid* leer je je prettiger te voelen tijdens klantcontact en gemotiveerd te zijn om lastige situaties het hoofd te bieden. Door je in te leven in de klant en een pro-actieve houding aan te nemen, leer je beter samen te werken met de klant. Bovendien creëer je hierdoor sneller win-win situaties, omdat klantbehoeften en bedrijfsdoelen worden verenigd.

### Onderwerpen

- Persoonlijke rol en kwaliteiten
- Interne en externe klantgerichtheid
- Communicatie en gesprekstechnieken
- Het klantperspectief
- Klantbehoeften en motivatoren
- Lichaamstaal en houding
- Bedekte signalen opvangen
- Initiatief nemen
- Samenwerking opbouwen
- Gesprekken structureren
- Keuzeprocessen begeleiden
- Oplossingen presenteren
- Klanttypen
- Lastige situaties
- Do's en don'ts
- Reflectie en persoonlijk actieplan

### Doelgroep

Deze training is bij uitstek geschikt voor deelnemers die onder deskundige begeleiding willen leren klantgericht(er) te werk te gaan.

### 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

D. Akca Leuke, luchtige en leerzame training. Wordt gegeven op een leuke manier en de trainster doet het erg leuk! Beoordeling: 8.4

[Meer referenties...](#)

