

## Training klantgericht telefoneren

### *Doelgroep*

Medewerkers in uw organisatie die veelvuldig telefonisch contact hebben met klanten en overige relaties. U kunt hierbij denken aan medewerkers van de commerciële binnendienst, helpdesk medewerkers, frontoffice, klantenservice, planningsafdeling, et cetera.

### *Doel*

Vaak wordt de eerste indruk die men krijgt van uw organisatie via telefonisch contact gevormd. Uw medewerkers vormen het belangrijkste visitekaartje van uw organisatie. Na afloop van de training is de cursist in staat om op een efficiënte, heldere manier te communiceren via de telefoon. Niet alleen hulpvaardig en vriendelijk, maar zeker ook voortvarend en efficiënt.

### *Onderwerpen die tijdens de training aan bod komen*

- Introductie
- Communicatietheorie. Deze theorie biedt inzicht in hoe mensen met elkaar communiceren.
- Aandachtspunten en valkuilen.
- Vraag- en luistertechnieken.
- Ruis en andere storende factoren.
- Omgaan met klachten.
- Rollenspellen, bij voorkeur afgestemd op uw praktijksituatie.
- Tijdens de training wordt alle theorie aan de hand van oefeningen verduidelijkt.
- Specifieke aandachtspunten in uw organisatie.

### *Tijdsduur en locatie*

De duur van deze training bedraagt 1 dag. De training wordt op locatie bij de klant verzorgd. Het maximum aantal deelnemers is 8 personen. Voor deze training is een vergaderruimte nodig met whiteboard of flipover.

### *Kosten*

De prijs voor deze training bedraagt € 975,- inclusief reiskosten. Op deze training zijn onze algemene trainingsvoorwaarden van toepassing.