


## SUCCESVOL COMMUNICEREN


GEEF JE KLANT DIRECT EEN  
BETROUWBAAR GEVOEL




## INFORMATIE

 Praktische training

 1 dag | 09:00 - 16:30 uur

 Midden Nederland (Lexmond)  
in-company mogelijkheden

 € 550,- per persoon excl. btw

De training is inclusief studiematerialen, lunch, consumpties en certificaat.

## VOOR WIE

Voor alle medewerkers die contact met de klant hebben. De eerste indruk bij een klant-contact is cruciaal. Het is essentieel om de communicatie professioneel en klantgericht te houden. Tijdens deze training word je bewust van jouw eigen gedrag en herken je signalen van de klant, zodat je hem optimaal van dienst kunt zijn. Je krijgt een gerichte structuur mee voor

jouw communicatie en leert hoe je omgaat met klachten en slecht nieuws gesprekken.

## NIVEAU

Op elk gewenst niveau kun je deelnemen aan deze training. Voorafgaand aan de training wordt een opdracht gemaakt waarmee direct inzichtelijk wordt waar je behoefte ligt.

## PROGRAMMA

Tijdens de training wordt de vooropdracht besproken. Met deze opdracht worden de leerdoelen voor alle deelnemers helder.

### INHOUD

- Klantgericht gedrag
- Communicatie
- Telefoonetiquette
- Opbouw gesprek
- Pro-actief aan de telefoon
- Woordkeuze
- Stemgebruik
- Vraagtechnieken, de vraag achter de vraag
- Luisteren
- Hoe verleen je service
- 'Nee' verkopen
- Omgaan met 'tickets'
- Het kronen van je gesprekspartner
- Klachtenbehandeling (ontevreden klant)
- Omgaan met weerstanden en bezwaren
- Communicatie via mail

*De meest effectieve manier om de wereld om je heen te begrijpen, is door het stellen van een vraag.*