

KLANTGERICHT & KLANTVRIENDELIJK HANDELEN

De training Klantgericht en klantvriendelijk handelen is bestemd voor medewerkers die rechtstreeks contact hebben met externe doelgroepen en relaties. Tijdens deze intensieve basistraining werken wij aan een verdere bewustwording van eigen houding en gedrag en het uitbreiden van de communicatie en gespreksvaardigheden van de deelnemer. Er wordt een verbinding gemaakt tussen klantgericht handelen/de wijze van communiceren met klanten en het effect bij de klant, want het is tenslotte “de toon die de muziek maakt”.

Programma

De basistraining duurt twee dagen van 09.00 tot 16.30 uur en kan worden afgerond met een individueel coachingsgesprek indien gewenst.

Uiteraard kan deze training op maat worden gemaakt en kunnen onderwerpen worden weggelaten dan wel worden toegevoegd.

Onderdelen training

- Communicatie algemeen – de basis voor de training en communicatie met klanten
- Feedbackregels in relatie tot de blinde vlekken van mensen
- Leercyclus – van Onbewust Onbekwaam naar Onbewust Bekwaam
- Communicatie-oefening
- Klantgerichtheid en klantvriendelijkheid
- Gesprekstechnieken (van actief luisteren tot effectief zenden)
Theorie wisselt zich af met oefeningen van vaardigheden en technieken
Structuur aanbrengen en gespreksleiding nemen of een gesprek regisseren
- Empathie of inlevingsvermogen
- Zacht op de relatie en duidelijk op de inhoud
- Klantentypologie
- Wederzijdse gedragsbeïnvloeding.

Werkvormen

- Groepsdiscussie/Interactie vanuit de overtuiging dat de deelnemers ook veel van elkaar kunnen leren (verschillende karakters - capaciteiten - opleidingen en ervaringen)
- Opdrachten in subgroepen en duo's
- Deelnemers vervullen een actieve rol in open communicatie en feedback geven.

Resultaten

- Deelnemers zullen klantvriendelijker en effectiever gaan handelen of reageren.
- Deelnemers krijgen meer zelfkennis en meer inzicht in hoe zij klanten op een professionele manier te woord kunnen staan.
- Deelnemers krijgen handvatten mee om gesprekken beter te leiden of regisseren.
- Deelnemers zijn zich ervan bewust waar hun sterke punten en aandachtspunten liggen en krijgen tips mee hoe hieraan te werken (bij individuele coaching komt dit nogmaals terug).
- Afhankelijk van hoe deelnemers het geleerde toepassen, zullen klachten over hun werkwijze en handelen afnemen en tevredenheid van klanten toenemen.