

KLANTGERICHT TELEFONEREN

De training Klantgericht telefoneren is bestemd voor medewerkers die rechtstreeks telefonisch 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'. En aan de telefoon is 'de toon' nog belangrijker.

Programma

De basistraining duurt twee dagen van 09.00 tot 16.30 uur en kan worden afgerond met een individueel coachingsgesprek aan de hand van opgenomen telefoongesprekken met klanten. 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
- Specifieke zaken aan het telefonisch communiceren
- Feedbackregels in relatie tot de blinde vlekken van mensen
- Leercyclus – van Onbewust Onbekwaam naar Onbewust Bekwaam
- Communicatie-oefening
- Klantgerichtheid en klantvriendelijkheid
- Gespreksmodeltechnieken (van introductie tot afsluitfase)
Theorie wisselt zich af met oefeningen van vaardigheden en technieken; de deelnemers horen zichzelf terug op recorder en worden voorzien van feedback
- Structuur aanbrengen en gespreksleiding of regie in het gesprek nemen
- Waarde van empathie of inlevingsvermogen – zacht op de relatie en duidelijk op de inhoud
- LSD-techniek – luisteren, samenvatten en doorvragen – actief luisteren
- Communicatieve vaardighedenchecklist
- Klantentypologie
- Wederzijdse gedragsbeïnvloeding.

Werkvormen

- Theorie wisselt zich af met oefeningen van vaardigheden en technieken.
- Groepsgesprekken en veel interactie vanuit de overtuiging dat de deelnemers ook veel van elkaar kunnen leren (verschil in karakters, capaciteiten, opleidingen en ervaringen)
- Opdrachten in subgroepen en duo's
- Oefenen van telefoongesprekken met video en telefoonkoffer – gesprekken tussen tweetallen worden opgenomen en opnieuw bekeken, beluisterd en voorzien van feedback (erg leerzaam)
- Deelnemers vervullen een actieve rol in open communicatie en feedback geven.

Resultaten

- Deelnemers zullen klantvriendelijker en effectiever gaan telefoneren.
- Deelnemers krijgen meer zelfkennis en meer inzicht in hoe zij klanten op een zelfbewuste en professionele manier te woord kunnen staan.
- Deelnemers krijgen handvatten mee om (telefoon)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 zal de tevredenheid van klanten toenemen.