

Training

Klantgerichte Communicatie en Service



Je eigen talent als tool!

Klantgerichte Communicatie en Service

Wilt u graag doelgerichter en effectiever communiceren met uw klanten?

Zou u graag het klantencontact prettiger en professioneler willen invullen?

Nog beter weten en begrijpen wat een klant van u verwacht?

En de service van uw bedrijf daarop afstemmen?

Deze sleutelvragen zijn de leidraad tijdens de training Klantgerichte Communicatie en Service.

Meestal verloopt klantencommunicatie soepel en prettig. Soms gaat het echter anders en lijken de klant en u wel twee verschillende talen te spreken. Door uw eigen communicatiepatronen helder in kaart te brengen kunt u leren een gesprek te sturen en een positieve invloed uit te oefenen op het verloop.



Tijdens deze training leert u boodschappen zo vorm te geven dat deze uitnodigen tot communicatie. De klant en u hebben beiden een positief gevoel bij het contact. U leert te werken vanuit de verschillende perspectieven van beide partijen tijdens een gesprek.

We oefenen in rollenspellen met gesprekstechnieken en leren de regie te houden door duidelijk en direct te communiceren.

Op basis van uw organisatiedoelstellingen leert u uw klantgerichte competenties te verdiepen en zo een positieve bijdrage te leveren aan de image van uw bedrijf.

Korte stukken theorie worden afgewisseld met oefeningen om inzicht te krijgen in de lesstof. Tijdens de workshop werken we met de communicatievaardigheden luisteren, assertiviteit, klantgerichtheid, gesprekstechnieken, non-verbale communicatie en conflicthantering.

In het onderdeel Service staat de klant centraal en worden de onderdelen klantwensen en -behoeften, kenmerken van klantgericht werken en een persoonlijk actieplan op basis van uw eigen praktijksituaties uitgewerkt.

Na afloop van deze praktische training:

- Heeft u inzicht in uw manier van communiceren en het effect op het gesprek.
- Weet u hoe u open en effectief met een klant kunt communiceren.
- Kunt u lastige klantsituaties ombuigen naar een samenwerking.
- Heeft u een verdiept inzicht in de wensen en behoeften van uw klanten en hoe hiermee om te gaan.
- Kunt u uw klantgerichtheid naar een hoger niveau brengen.
- Verdiept u uw persoonlijke stijl van klantgericht werken.
- Weet u hoe u langdurige klantenrelaties waarborgt.

Duur en opbouw training

De maximale groepsgrootte van deze training is 6 deelnemers om persoonlijke aandacht te garanderen.

De training omvat 2 lesdagen. Tussen de lesdagen ligt een periode van 2 weken waarin u op uw werk aan de slag gaat met de zelfstudieopdrachten. De opdrachten worden tijdens de tweede lesdag besproken. Zo behaalt u een optimaal leerrendement!

De zelfstudieopdrachten voert u tijdens uw normale dagelijkse werkzaamheden uit.

De intake bestaat uit een 1-op-1 Zoomsessie waarin u uw leerdoelen vaststelt. Op basis hiervan krijgt u de eerste oefening mee.

Tijdens de eerste lesdag gaan we meteen aan de slag met korte theoriestukjes en praktische oefeningen die aansluiten bij de leerdoelen. Hierdoor is er veel aandacht voor uw persoonlijke ontwikkeling.



Doelgroep

Deze training is geschikt voor iedereen die direct contact heeft met zijn klanten en zijn klantgerichtheid naar een hoger niveau wil brengen. Met name voor kleine ondernemingen die naast hun vakmanschap hun commerciële vaardigheden en klantenservice willen ontwikkelen en/of uitbreiden. Wilt u graag meer informatie? Wij bieden u graag een persoonlijke intake aan!

Inhoud training:

- Klantenmarkt
- Klantgerichte competenties
- Houding en uitstraling naar uw klanten
- Communicatie met uw klanten
- Stappen naar superservice
- Uw persoonlijke klantgerichtheid
- Programma implementatie
- Zeven praktische stappen

Extra opties:

- Voor deelnemers die liever individueel of met een aantal eigen collega's aan de slag gaan met hun klanten bieden wij de persoonlijke variant. Neemt u hiervoor contact met ons op voor een maatwerk-aanbod.
- We bieden een aantrekkelijk geprijsde optie voor deelnemers die tijdens of na afloop van de training graag extra ondersteuning in de vorm van coaching wensen.
- Ook online via Virtual Classroom beschikbaar

Na afloop van de training ontvangt u ons certificaat.

Trainer:

Bart van de Wauw,
CTA Organisational (*u.c.*)

Data en plaatsen:

Deze workshop bestaat uit een intake via Zoom en 2 lesdagen van 9.30 uur tot 17.00 uur.

Zie voor de actuele data en plaatsen onze website.

In-company trainingen worden in overleg ingepland.

Investing:

395,- Euro voor 2 dagen, met online intake.

Inclusief lunch en koffie/thee.

Meer informatie en aanmelden:

Bart van de Wauw

Tel.: 045-4040650

Email: opleiding@continue-ct.nl