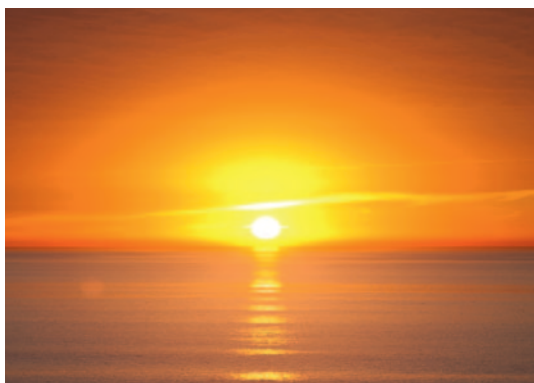


## Klantgericht Telefoneren

1 DAG

*De wijze waarop het telefonisch contact met uw klant verloopt, bepaalt grotendeels het beeld van een organisatie. Veelal is dit een belangrijk visitekaartje. Wilt u weten hoe u professioneel en vriendelijk een telefoongesprek voert met uw klanten? Hoe u structuur en duidelijkheid in uw telefoongesprek aanbrengt? En hoe u effectief kunt omgaan met klachten en lastige klanten? Dan is deze training uitermate geschikt voor u. De training is erop gericht om telefoongesprekken professioneel en klantgericht af te handelen. U brengt uw klanttevredenheid naar een hoger niveau.*



### Resultaat

- U leert de regels van zakelijk en klantgericht telefoneren
- U leert op professionele en aangename wijze een telefoongesprek te voeren
- U weet wat klanten verwachten van een zakelijk telefoongesprek
- U verbetert uw klantgerichtheid en klanttevredenheid
- U leert effectieve vraag- en luistertechnieken
- U stelt een persoonlijk actieplan op

### Doelgroep

De training is gericht op iedereen die in zijn of haar werk telefoongesprekken voert met interne en/of externe klanten.

### Studiewijze

Voorafgaand aan de training vindt een intake plaats. Deze geschiedt schriftelijk. Hierin worden uw persoonlijke leerdoelen in kaart gebracht. In de training wordt onder leiding van een deskundige veel geoefend met cases en rollenspellen. Met behulp van een telefonische opnameset krijgt u waardevolle feedback en scherpt u uw telefoonvaardigheden verder aan. U sluit de training af met een persoonlijk actieplan.

### Duur, data en plaatsen

1 dag. De training wordt verzorgd in Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Eindhoven en Zwolle.

Training: ma 20 jun 2011

Training: ma 19 sep 2011

Training: ma 21 nov 2011

Training: ma 6 feb 2012

Training: ma 7 mei 2012

Training: ma 18 jun 2012

Maximale groepsgrootte: 12 personen

### Investing

€ 495

*Dit bedrag is excl. € 37,50 per dag voor het dagarrangement.*

*De totale investering is excl. btw.*

### Programma

- Verwachtingen van de klant in relatie tot de telefoonbehandeling
- Het vergroten van de klanttevredenheid
- Basistelefoonregels en etiquette
- Verbale versus non-verbale communicatie
- Structuur in uw telefoongesprek
- Effectieve vraag- en luistertechnieken
- Klantgerichtheid als attitude
- Omgaan met verschillende typen klanten
- Omgaan met weerstand en klachten
- Uw valkuilen aan de telefoon
- Rollenspellen en oefeningen
- Praktijksituaties en -voorbeelden
- Persoonlijk actieplan

### Advies en inschrijving

Voor uw vragen staan onze adviseurs u graag uitgebreid en deskundig te woord. Telefoonnummer 030 – 29 19 888. Het inschrijfformulier vindt u achter in de brochure of op internet ([www.icm.nl](http://www.icm.nl)).

Deze training biedt ICM ook In Company aan.