

Klantgericht Werken

2 DAGEN

Bij de dagelijkse omgang met klanten komt veel kijken. Wat vindt de klant belangrijk? Hoe wil hij behandeld worden? Welke verwachtingen heeft de klant? Welke kwaliteiten van de organisatie en medewerkers sluiten hierbij aan? Hoe is de communicatie, houding en uitstraling naar de klanten? Hoe wordt omgegaan met klachten? De wensen van de klant staan centraal in deze praktische en waardevolle training. U leert om door de ogen van de klant naar uzelf en uw organisatie te kijken. Uw klantgerichtheid wordt naar een hoger niveau gebracht.



Resultaat

- U brengt uw klantgerichtheid naar een hoger niveau
- U kent de aspecten van klantgericht werken en klantgericht gedrag
- U heeft inzicht in de wensen en behoeften van uw klanten en op welke wijze u hier optimaal op kunt inspelen
- U leert klantgerichtheid te vertalen naar uw dagelijkse werkzaamheden
- U krijgt inzicht in uw persoonlijke stijl van klantgericht werken
- U leert op positieve wijze met klachten om te gaan, zodat een goede relatie gewaarborgd blijft
- U stelt een persoonlijk actieplan op

Doelgroep

Iedereen die zijn of haar klantgerichtheid wil verbeteren en naar een hoger niveau wil brengen.

Studiewijze

Voorafgaand aan de training vindt een intake plaats. Deze geschiedt schriftelijk. Hierin worden uw persoonlijke leerdoelen in kaart gebracht. In deze interactieve training ligt de nadruk op klantgerichtheid en het toepassen hiervan. U oefent in klantgerichtheid door cases en rollenspellen. Ook uw eigen communicatie, houding en uitstraling richting klanten worden beoordeeld. Onder leiding van een ervaren trainer leert u met behulp van diverse boeiende oefeningen klantgericht te werken. Aan het eind van de training schrijft u een persoonlijk actieplan, waarin staat hoe en wanneer u het geleerde gaat toepassen.

Duur, data en plaatsen

2 dagen. De training wordt verzorgd in Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Eindhoven en Zwolle.

Training: do 16 jun – do 23 jun 2011

Training: do 22 sep – do 29 sep 2011

Training: do 24 nov – do 1 dec 2011

Training: do 9 feb – do 16 feb 2012

Training: do 19 apr – do 26 apr 2012

Training: do 14 jun – do 21 jun 2012

Maximale groepsgrootte: 12 personen

Investering

€ 995

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

De totale investering is excl. btw.

Programma

- Kenmerken van klantgericht werken
- De verwachtingen van uw klanten
- Niveaus in klantgerichtheid
- Klantwensen en klantbehoeften
- Houding en uitstraling naar uw klanten
- Communicatie met uw klanten
- Klantgerichte vaardigheden
- Uw persoonlijke klantgerichtheid
- Omgaan met weerstanden, emoties en conflicten
- Klachten zijn kansen
- 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).

Deze training biedt ICM ook In Company aan.