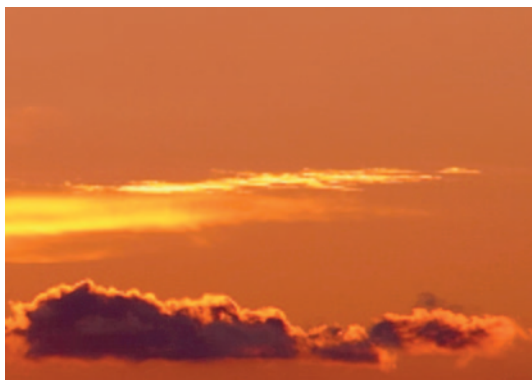


## Receptie- en Baliemedewerker

1 DAG

*U bent het eerste aanspreekpunt voor klanten en het visitekaartje van uw organisatie. Bij deze representatieve spilfunctie komt veel kijken. Hoe komt u over bij uw klanten? Aan wie moet u voorrang geven: de bezoeker of de telefoon? Hoe gaat u om met emoties van klanten? Hoe bewaart u het overzicht in piekuren? In deze training leert u op professionele wijze klanten te ontvangen en (telefonisch) te woord te staan, zodat u uw organisatie op representatieve wijze vertegenwoordigt.*



### Resultaat

- U brengt uw persoonlijke uitstraling naar de klant naar een hoger niveau
- U leert op klantgerichte wijze bezoekers te ontvangen
- U leert om te gaan met lastige situaties en klachten
- U verbetert uw luister- en vraagtechnieken
- U beheerst de regels voor telefoonetiquette
- U weet de juiste prioriteiten te stellen binnen de verschillende werkzaamheden

### Doelgroep

Iedereen die klanten te woord staat aan de receptie, balie en telefoon.

### Studiewijze

Voorafgaand aan de training vindt een intake plaats. Deze geschiedt schriftelijk. Onder leiding van een ervaren trainer leert u op een boeiende en interactieve wijze uw klanten te woord staan. De trainingssituaties worden steeds toegespitst op uw eigen werksituatie door middel van cases en rollenspellen. De trainingsdag wordt afgesloten met het opstellen van een persoonlijk actieplan. Hierin formuleert u voor uzelf actiepunten voor de toepassing van de trainingsstof in uw praktijk.

### 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

### Programma

- Uitstraling van de balie/receptie
- Effectief communiceren
- Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid
- Prioriteiten bepalen: wie krijgt voorrang?
- Effectief luisteren
- De techniek van het vragen stellen
- Telefoonetiquette: do's en don'ts
- Overzicht behouden
- Omgaan met piekperiodes in uw werk
- Persoonlijke verzorging en uitstraling
- Omgaan met lastige situaties en klachten
- Praktijksituaties en -voorbeelden
- Persoonlijk actieplan

Maximale groepsgrootte: 12 personen

### Investing

€ 495

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

*De totale investering is excl. btw.*

### 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.