

Klant- en Servicegericht Telefoneren

1 Dag

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

Resultaat

- Je leert de regels van zakelijk en klantgericht telefoneren
- Je leert op professionele en aangename wijze een telefoongesprek te voeren
- Je weet wat klanten verwachten van een zakelijk telefoongesprek
- Je verbetert je klantgerichtheid en klanttevredenheid
- Je leert effectieve vraag- en luistertechnieken

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 online intake plaats. Hierin worden je persoonlijke leerdoelen in kaart gebracht. In de training wordt onder leiding van een deskundige trainer veel geoefend met cases en rollenspellen. Je krijgt waardevolle feedback en scherpt je telefoonvaardigheden verder aan. Je sluit de training af met een persoonlijk actieplan.

Heb je de gehele training gevolgd, dan ontvang je het ICM-certificaat.

Duur, data en plaatsen

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

Training: vr 21 jun 2019
 Training: di 17 sep 2019
 Training: vr 29 nov 2019
 Training: di 4 feb 2020
 Training: vr 24 apr 2020
 Training: di 9 jun 2020

Maximale groepsgrootte: 12 personen

Programma

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

Investing

De investering bedraagt € 595.

Dit bedrag is excl. € 37,50 per dag voor het dagarrangement. Alle prijzen zijn onder voorbehoud, bekijk de website voor actuele informatie.

De totale investering is excl. btw. Vrijstelling van btw is mogelijk. Zie voor meer informatie www.icm.nl/btw.

Advies & inschrijving

Bekijk de meest actuele data en informatie op onze website.

- ☎ Persoonlijk studieadvies 030 – 29 19 888
- 📄 Offerte aanvragen of inschrijven www.icm.nl/kst

Deze training biedt ICM ook In Company aan (www.icm.nl/maatwerk).