

Klant- en Servicegericht Werken

2 Dagen

Wil je aan de verwachtingen van de klant voldoen of deze zelfs overtreffen? Heb je veel klantcontact en vind je het belangrijk een goede indruk achter te laten? Wil je weten wat klantgericht werken precies is? In deze training staan de wensen van de klant centraal. Je leert het verschil tussen klantvriendelijkheid en klantgerichtheid en werkt aan een klantgerichte houding, uitstraling en communicatie. Je leert de verwachtingen van de klant overtreffen en je krijgt handvatten voor het omgaan met lastige klanten. In deze praktische training leer je daadwerkelijk klantgericht werken en zo een bijdrage te leveren aan de organisatiedoelstellingen.

Resultaat

- Je brengt je klantgerichtheid naar een hoger niveau
- Je kent de aspecten van klantvriendelijkheid en klantgerichtheid
- Je hebt inzicht in de wensen en behoeften van je klanten en op welke wijze je hier optimaal op kunt inspelen
- Je leert klantgerichtheid vertalen naar je dagelijkse werkzaamheden
- Je krijgt inzicht in je persoonlijke stijl van klantgericht werken
- Je leert op positieve wijze met klachten omgaan, zodat een goede relatie gewaarborgd blijft

Studiewijze

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

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

Duur, data en plaatsen

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

Training: vr 14 jun – vr 28 jun 2019

Training: di 17 sep – di 1 okt 2019

Training: vr 6 dec – vr 20 dec 2019

Training: di 28 jan – di 11 feb 2020

Training: vr 3 apr – vr 17 apr 2020

Training: di 9 jun – di 23 jun 2020

Maximale groepsgrootte: 12 personen

Programma

- Kenmerken van klantgericht werken
- Omgaan met verschillende klanttypen
- Verschil klantvriendelijkheid en klantgerichtheid
- Klantwensen en klantbehoeften
- Houding en uitstraling naar je klanten
- Communicatie met je klanten
- Klantverwachtingen overtreffen
- Je persoonlijke klantgerichtheid
- Omgaan met weerstanden, emoties en conflicten
- Klantgericht nee zeggen
- Praktijksituaties en -voorbeelden
- Persoonlijk actieplan

Doelgroep

Iedereen die direct contact heeft met klanten en zijn of haar klantgerichtheid wil verbeteren en naar een hoger niveau wil brengen.

Investing

De investering bedraagt € 1.095.

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/ksw

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