

Klant- en Servicegericht Telefoneren

1 Dag

Ook in de Virtual Classroom beschikbaar

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.

Kenmerken

Studieduur: 1 dag

Investering: € 595

Aantal locaties: 9

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

De training is van 9.30 tot 17.00 uur en omvat 1 bijeenkomst. Tevens is deze training volledig online te volgen via de Virtual Classroom.

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

Training: vr 25 jun 2021

Training: do 19 aug 2021

Training: di 28 sep 2021

Training: vr 26 nov 2021

Training: di 1 feb 2022

Training: vr 8 apr 2022

Training: di 28 jun 2022

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

Investering

De investering bedraagt € 595.

Dit bedrag is excl. € 37,50 per dag voor het dagarrangement of € 10 per avond voor het avondarrangement. Voor online bijeenkomsten rekenen we geen arrangementskosten. 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).



icm

Voor de zevende keer verkozen tot
Beste Opleider van Nederland