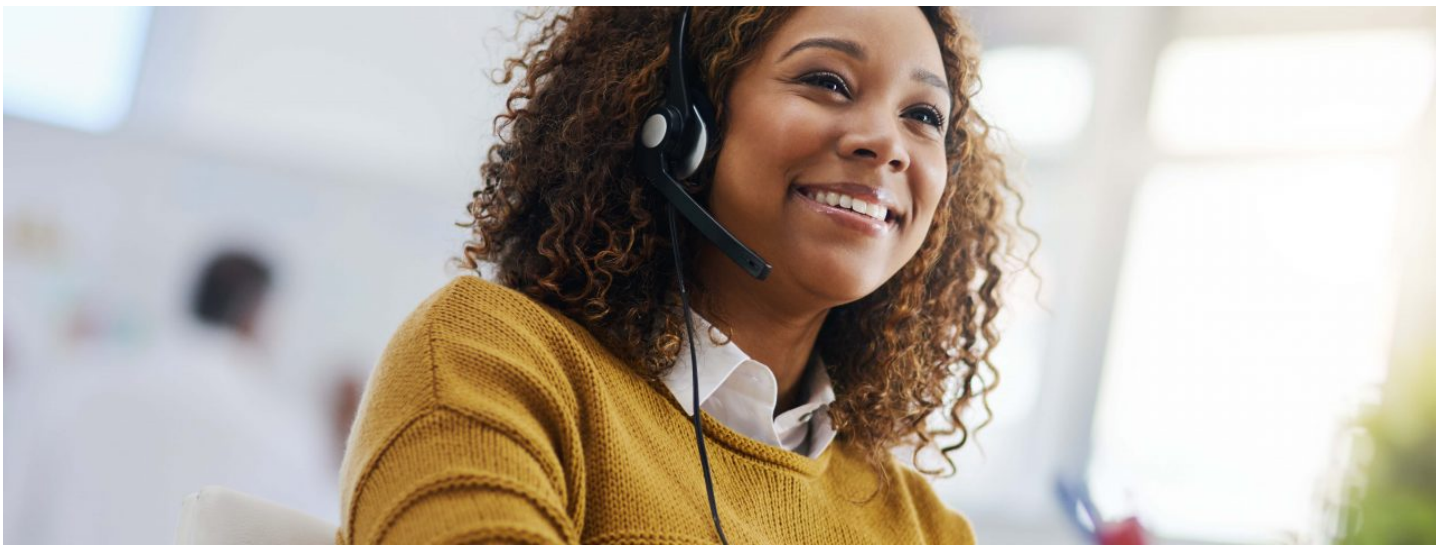
Klant- en Servicegericht Telefoneren

Leer effectieve vraag- en luistertechnieken om je klantgerichtheid en klanttevredenheid te verbeteren.



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 week
Investering	€ 795,-
Aantal locaties	11

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.

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

Studiewijze

Intake

Voorafgaand aan de training vul je een schriftelijk intakeformulier in waarin je een aantal vragen beantwoordt gericht op jouw persoonlijke situatie. Deze vragen helpen je om jouw ontwikkeldoel helder te omschrijven.

Ervaren trainers

Een ervaren trainer begeleidt de klassikale bijeenkomsten waarbij jouw leerbehoefte centraal staat. Je trainer is een expert, maar bovenal je persoonlijke coach.

Bijeenkomsten

In de training wordt 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.

Online leeromgeving

Naast de interactieve klassikale dagen werk je met de rijke online leeromgeving die je ondersteunt in het leerproces en je helpt om de bijeenkomsten effectief voor te bereiden. Na de training houd je één jaar toegang tot al het online materiaal ter verdieping en naslagwerk.

ICM-certificaat

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

Plaats & data

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 opleiding wordt gegeven in november 2026, januari 2027, april 2027, augustus 2027, november 2027, januari 2028 en april 2028.

Je kunt kiezen uit de volgende locaties, dagen en dagdelen:

Online Virtual Classroom	Dag: vrijdag of dinsdag
Amsterdam	Dag: vrijdag of dinsdag
Arnhem	Dag: vrijdag of dinsdag
Breda	Dag: vrijdag of dinsdag
Den Bosch	Dag: dinsdag of vrijdag
Den Haag	Dag: vrijdag of dinsdag
Eindhoven	Dag: vrijdag of dinsdag
Groningen	Dag: vrijdag of dinsdag
Rotterdam	Dag: vrijdag of dinsdag
Utrecht	Dag: vrijdag of dinsdag
Zwolle	Dag: vrijdag of dinsdag

Investering

De investering bedraagt € 795,-.

Dit bedrag is excl. € 57,50 per dag voor het dagarrangement of € 25,00 per avond voor het avondarrangement. Dit zijn kosten voor het gebruik van de accommodatie, koffie/thee/frisdrank en (bij het dagarrangement) een uitgebreide lunch. Voor online bijeenkomsten rekenen we uiteraard geen arrangementskosten.

Btw

De totale investering is excl. btw. Vrijstelling van btw is mogelijk. Je betaalt in dat geval 10% bovenop de investeringsprijs.

Meer informatie

Financiering

Voor zowel werkgevers als particulieren zijn er voor het volgen van scholing diverse financieringsmogelijkheden en subsidies.

Meer informatie

Mogelijkheden vanuit je werkgever

Veel werkgevers hebben een opleidingsbudget waarmee medewerkers zich kunnen ontwikkelen en kunnen doorgroeien in hun carrière. Je kunt nagaan wat de mogelijkheden zijn binnen jouw organisatie door je arbeidsvoorwaarden erop na te slaan of door dit na te vragen bij je leidinggevende of HR.

Factuur

De factuur van deze cursus wordt na de eerste bijeenkomst verstuurd. Wil je de factuur eerder ontvangen? Je kunt dit aangeven in het opmerkingenveld bij jouw inschrijving.

Studiewijze Virtual Classroom

Wanneer je deze cursus volgt in de Virtual Classroom dan geldt deze studiewijze.

Incompany

Deze cursus biedt ICM ook incompany aan, voor maatwerk in jouw organisatie.

Advies

Voor meer informatie en inschrijving kijk op:

https://www.icm.nl/opleidingen-en-trainingen/communicatievaardigheden/klant-en-servicegericht-telefoneren/

Of bel 030 – 29 19 888 voor persoonlijk studieadvies.