Klant- en Servicegericht Werken

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



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.

Kenmerken

Studieduur	2 weken
Investering	€ 1.295,-
Aantal locaties	11

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

Doelgroep

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

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

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

Onder leiding van een ervaren trainer leer je met behulp van diverse boeiende oefeningen klantgericht werken. Je trainer is een expert, maar bovenal je persoonlijke coach.

Bijeenkomsten

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.

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.

Persoonlijk actieplan

Aan het eind van de training schrijf je een persoonlijk actieplan, waarin staat hoe en wanneer je het geleerde gaat toepassen.

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 2 bijeenkomsten. Tevens is deze training volledig online te volgen via de Virtual Classroom.

De opleiding wordt gegeven in december 2026, februari 2027, april 2027, september 2027, december 2027, februari 2028 en april 2028.

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

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

Investering

De investering bedraagt € 1.295,-.

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-werken/

Of bel 030 – 29 19 888 voor persoonlijk studieadvies.