

1 Dag

Je bent het eerste aanspreekpunt voor klanten en het visitekaartje van je organisatie. Bij deze representatieve spilfunctie komt veel kijken. Hoe kom je over bij je klanten? Aan wie moet je voorrang geven: de bezoeker of de telefoon? Hoe ga je om met emoties van klanten? Hoe bewaar je het overzicht in piekuren? In deze training leer je op professionele wijze klanten ontvangen en (telefonisch) te woord staan, zodat je je organisatie op representatieve wijze vertegenwoordigt.

Kenmerken

Studieduur: 1 dag

Investering: € 595

Locatie: alleen Incompany



Resultaat

- ✓ Je brengt je persoonlijke uitstraling richting de klant naar een hoger niveau
- ✓ Je leert op klantgerichte wijze bezoekers te ontvangen
- ✓ Je leert om te gaan met lastige situaties en klachten
- ✓ Je verbetert je luister- en vraagtechnieken
- ✓ Je beheerst de regels voor telefoonetiquette
- ✓ Je weet de juiste prioriteiten te stellen binnen de verschillende werkzaamheden



Programma

- Uitstraling van de balie/receptie
- Effectief communiceren
- Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid
- Prioriteiten bepalen: wie krijgt voorrang?
- Effectief luisteren
- Techniek van het vragen stellen
- Telefoonetiquette: do's en don'ts
- Overzicht behouden
- Omgaan met piekperiodes in jouw werk
- Persoonlijke verzorging en uitstraling
- Omgaan met lastige situaties en klachten
- Praktijksituaties en -voorbeelden
- Persoonlijk actieplan



Doelgroep

Iedereen die klanten te woord staat aan de receptie, balie en telefoon.



Studiewijze

Voorafgaand aan de training vindt een online intake plaats. Onder leiding van een ervaren trainer leer je op boeiende en interactieve wijze om je klanten te woord te staan. De trainingssituaties worden steeds toegespitst op jouw werksituatie door middel van cases en rollenspellen. De trainingsdag wordt afgesloten met het opstellen van een persoonlijk actieplan. Hierin formuleer je voor jezelf actiepunten om de trainingsstof in je praktijk toe te passen.

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



Advies & inschrijving

ICM biedt deze training alleen Incompany aan. Prijs op aanvraag. Voor meer informatie kun je contact opnemen met een van onze consultants op het nummer 030 – 29 19 888 of via info@icm.nl.



Persoonlijk studieadvies 030 – 29 19 888



Offerte aanvragen of inschrijven www.icm.nl/rbw