

#COMMERCIEEL

 BESPAAR MET DE KMO-ORTEFEUILLE

KLANTGERICHT TELEFONEREN NIEUW

€ 302,50 incl. BTW

KLANTGEDREVEN COMMUNICEREN AAN DE TELEFOON

I.S.M. 

OMSCHRIJVING

Omschrijving

U komt telefonisch in contact met klanten, leveranciers of andere stakeholders binnen en buiten uw organisatie? Dan beseft u dat uw gedrag en de manier waarop u communiceert, een wereld van verschil maakt. Ook door het stemtimbre en de intonatie die u gebruikt, komt een gesprek totaal anders over.

Vriendelijk en klantgericht communiceren aan de telefoon is niet altijd vanzelfsprekend. U hebt het druk, de persoon aan de andere kant van de lijn is onvriendelijk, doet lastig, is ongeduldig. Hebt u er ook wel eens moeite mee om rustig en klantgedreven te blijven? Na deze training zal dat niet meer het geval zijn.

Voor wie is deze opleiding bestemd?

Voor iedereen die (mede)verantwoordelijk is voor klantenprocessen, voor iedereen die telefonisch in contact treedt met de klant.

PROGRAMMA

In de training *Klantgericht telefoneren* komen volgende topics aan bod:

- Wat betekent klanttevredenheid?
- Hoe van klanttevredenheid naar klantgerichtheid werken?
- Telefonisch onthaal: hoedoededa?
- Hoe op een correcte manier doorverwijzen?
- Hoe moeilijke situaties aan de telefoon behandelen?
- Klachten behandelen aan de telefoon: kan dat?
- Waarom is een klacht een kans?
- Waarom gaat uw klant klagen? Het belang van exitgesprekken!
- Voor iedere klacht/klant dezelfde behandeling?
- Praktische cases doorgelicht
- Rootcause' analyse van klachten: hoedoededa?

PRAKTISCH

Deze opleiding wordt georganiseerd door onze partner SBM, cvba Skilliant.

Lesdata

Datum	Startuur	Einduur
donderdag 21/11/2019	09:30	12:30
donderdag 21/11/2019	13:30	16:30

Locatie

SBM Gent
Tramstraat 63
9052 Zwijnaarde

Contact

T: 078/353 653
F: 050/403061
Sofie@syntrawest.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

DOCENT



Joost Cottyn heeft jarenlange ervaring in het begeleiden van bedrijven inzake klantgerichtheid. Nadat hij eerst sales ervaring heeft opgedaan in verschillende omgevingen en zelf sales trainers ging aansturen, werd hij verantwoordelijk voor deze strategische hefboom van van gewone organisatie excellente organisaties te maken.

Naast zijn inhoudelijke expertise is hij in staat om de juiste methodologie toe te passen, om een zo groot mogelijke return te realiseren inzake klantgericht handelen.

Zijn bezieling en enthousiasme maken het echte verschil. Je moet hem gezien hebben om het te begrijpen. Hij staat er!