

#COMMERCIEEL

✓ BESPAAR MET DE KMO-PORTEFEUILLE

EXPERT KLANTGERICHTHEID (CERTIFIED TRAINING)

MANAGE HET VERANDERPROCES NAAR KLANTGEDREVENHEID BIJ ORGANISATIE EN MEDEWERKERS

€ 1203,95 incl. BTW

I.S.M. 

OMSCHRIJVING

Omschrijving

Met uw organisatie aan klantgerichtheid werken, loont. Meer zelfs: organisaties die het bijzonder goed doen inzake klantgerichtheid, halen veel betere resultaten. En ook medewerkers kiezen vaker voor organisaties waar de 'klant' centraal staat.

Ook in de publieke sector, social-profit & zorg en non-profit & vzw's is klantgericht werken een hot topic. De noodzaak tot verdere professionalisering stelt organisaties voor heel wat uitdagingen.

Volg de opleiding Customer Experience Management en:

- u leert hoe een organisatie naar een klantgerichte organisatie evolueert
- u biedt uw doelgroep een waardevolle beleving die smaakt naar meer
- u motiveert uw medewerkers om hun beste beentje voor te zetten

Zo maakt u het verschil met uw concullega's, bedient u uw 'klanten' op hun wenken, en haalt u betere resultaten. Waarop wacht u nog?

Voor wie is deze opleiding bestemd?

Voor iedere manager in een profit of not-for-profit organisatie die wil werken aan een meer klantgerichte organisatie, voor iedereen die (mede)verantwoordelijk is om klantgerichtheid te implementeren, voor iedereen die de achterliggende drijfveren wilt doorhebben hoe u een klantgerichte organisatie kunt opzetten.

TIP! *Klantgericht werken als organisatie vraagt om een klantgerichte cultuur. De klantgerichte filosofie moet worden gedragen door alle medewerkers, te beginnen met de Algemeen Directeur. Wie binnen zijn/haar organisatie de rol van Customer Xperience Manager wil opnemen, werkt bij voorkeur rechtstreeks onder de Algemeen Directeur.*

Bijkomende info

Schrijf u in voor de gratis introsessie en keer – net als zeer veel anderen voor u – huiswaarts met een pak inspiratie en tips! U krijgt in 2 uur inzicht in de bouwstenen van een klantgerichte organisatie!

Methodologie

Op locatie (standaard) of via interactieve webinar (corona-modus)

PROGRAMMA

Klantgerichtheid is een bewuste en strategische keuze. Het start van bij uw bestaansreden als bedrijf of als organisatie. Vanuit uw visie en missie bepalen wat uw klanten mogen ervaren - de klantenbeleving of customer xperience - is een uitdagende opdracht. Customer Xperience Design is een doordachte manier om als bedrijf of organisatie het verschil te maken.

Met uw organisatie aan klantgerichtheid werken, loont. Meer zelfs: organisaties die het bijzonder goed doen inzake klantgerichtheid, halen veel betere cijfers. En ook medewerkers kiezen vaker voor bedrijven waar de klant centraal staat.

Ook voor de non-profit sector is dit belangrijk. De noodzaak tot verdere professionalisering brengt deze sector voor gelijksoortige uitdagingen.

- Hoe evolueert uw organisatie naar een klantgerichte organisatie?
- Welke acties kan u daartoe opzetten?

- Hoe krijgt u medewerkers gemotiveerd zodat zij volop voor de klant gaan?
- Welke klantbevragingen zet u best op en hoe gaat u aan de slag met de resultaten?
- Hoe krijgt u de volledige organisatie on board?
- Wat betekent een professioneel klachtenmanagement?

Tal van vragen, waar we tijdens de opleiding tal van antwoorden op geven.

Een expert worden inzake klantgerichtheid kunt u leren. Stap voor stap ontdekt u de uitdagende wereld van een klantgerichte organisatie. Samen met andere leergierige klant-ambassadeurs analyseren we tal van theoretische modellen, praktische cases. Om het leereffect te maximaliseren, gebruiken we materiaal van verschillende toporganisaties die al bewezen hebben dat het anders kan.

De training zal uw organisatie boosten, zowel op het vlak van klantgerichtheid, als op het vlak van financiële cijfers. Zo veel is zeker.

Opbouw van de certified training Expert Klantgerichtheid

- Introductie tot customer xperience management
- Organisatie
 - Customer Xperience Design
 - Verandermanagement opzetten in lijn met klantgerichtheid
 - Organisatorische principes van klantgericht leiderschap
- Klanten: hoe klanten bevragen en hen betrekken in uw bedrijfsprocessen
- Medewerkers: hoe medewerkers meekrijgen en hen de juiste klantgerichte vaardigheden aanleren
- Performance: van meten is weten is aansturen op de juiste manier
- Praktische case voorleggen

PRAKTISCH

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

10 sessie(s) vanaf dinsdag 05/10/2021 - Gent

Lesdata voor Gent vanaf dinsdag 05/10/2021

Datum	Startuur	Einduur	Locatie	Contact
dinsdag 05/10/2021	09:30	12:30	Campus Gent NETWORKS TWO Raymonde de Larochelaan 13 9051 Gent	T: 078/353 653 Sofie@syntrawest.be
dinsdag 05/10/2021	13:30	16:30		
dinsdag 12/10/2021	09:30	12:30		
dinsdag 12/10/2021	13:30	16:30		
dinsdag 19/10/2021	09:30	12:30		
dinsdag 19/10/2021	13:30	16:30		
dinsdag 26/10/2021	09:30	12:30		
dinsdag 26/10/2021	13:30	16:30		
dinsdag 09/11/2021	09:30	12:30		
dinsdag 09/11/2021	13:30	16:30		

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

Prijsinfo

Corona?! Die bederft bij Escala uw leehonger nooit.

Eenvoudig: dan wandelt iedereen online binnen! Het is alsof u fysiek in de zaal aanwezig bent. U interageert met uw trainer en met uw medetrainees. En u krijgt

meteen antwoord op uw vragen.

Onwennig met technologie? Hoeft niet: de software die u van ons krijgt, is bijzonder gebruikersvriendelijk. En komt met de begeleiding en ondersteuning waar u om vraagt. Wees Corona te slim af. Boek nu bij Escala, waar het virus geen spelbreker meer is.

Vragen? Collega Tine zorgt voor antwoorden (mail Tine@escala.be of bel 078 35 36 38).