

#COMMERCIEEL

✓ BESPAAR MET DE KMO-PORTEFEUILLE

## KLANTGERICHT TELEFONEREN NIEUW

€ 302,50 incl. BTW

KLANTGEDREVEN COMMUNICEREN AAN DE TELEFOON

I.S.M. 

### OMSCHRIJVING

#### Omschrijving

Uw gedrag en de manier waarop u aan de telefoon communiceert, maken een wereld van verschil voor de persoon aan de andere kant van de lijn. Ook het stemtimbre en de intonatie die u gebruikt, bepalen hoe u in een telefoongesprek overkomt.

Klantvriendelijk én 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 uw emoties onder controle te houden en rustig te blijven? Na deze training is dat gegarandeerd niet meer het geval.

**Klantgericht aan de telefoon. Wees erbij op deze leuke doe-training!**

#### 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.

2 sessie(s) vanaf donderdag 15/10/2020 - Kortrijk

#### Lesdata voor Kortrijk vanaf donderdag 15/10/2020

| Datum                | Startuur | Einduur |
|----------------------|----------|---------|
| donderdag 15/10/2020 | 09:30    | 12:30   |
| donderdag 15/10/2020 | 13:30    | 16:30   |

#### Locatie

Syntra West Kortrijk  
Doorniksesteenweg 220  
8500 Kortrijk

#### Contact

T: 078/353 653  
Sofie@syntrawest.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.