

#COMMERCIEEL

✓ BESPAAR MET DE KMO-PORTEFEUILLE

KLANTGERICHT TELEFONEREN

KLANTGEDREVEN COMMUNICEREN AAN DE TELEFOON

€ 332,75 incl. BTW

I.S.M. 

OMSCHRIJVING

Omschrijving

Je gedrag en de manier waarop je 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 je gebruikt, bepalen hoe je in een telefoongesprek overkomt.

Klantvriendelijk én klantgericht communiceren aan de telefoon is niet altijd vanzelfsprekend. Jij hebt het druk, de persoon aan de andere kant van de lijn is onvriendelijk, doet lastig, is ongeduldig.

Heb je er ook wel eens moeite mee om je 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.

Methodologie

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

PROGRAMMA

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

- Wat betekent klanttevredenheid?
- Hoe van klanttevredenheid naar klantgerichtheid werken?
- Telefonisch onthaal: hoedoodeda?
- 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 je klant klagen? Het belang van exitgesprekken!
- Voor iedere klacht/klant dezelfde behandeling?
- Praktische cases doorgelicht
- Rootcause' analyse van klachten: hoedoodeda?

PRAKTISCH

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

2 sessie(s) vanaf maandag 06/12/2021 - Kortrijk

Lesdata voor Kortrijk vanaf maandag 06/12/2021

Locatie

Contact

Datum	Startuur	Einduur	Syntra West Kortrijk Doorniksesteenweg 220 8500 Kortrijk	T: 078/353 653 Sofie@syntrawest.be
maandag 06/12/2021	09:30	12:30		
maandag 06/12/2021	13:30	16:30		

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

Deze opleiding wordt aangeboden als mixed klassikaal. Dit betekent dat de klassikale les gestreamd wordt voor cursisten die van thuis volgen. De klasgroep bestaat dus zowel uit cursisten die de les ter plaatse volgen als cursisten die van thuis uit volgen. Maak uw keuze via locatie/tijdstip onder de prijs.

Prijsinfo

Corona?! Die bederft bij Syntra West jouw leershonger nooit.

Eenvoudig: dan wandelt iedereen online binnen! Het is alsof je fysiek in de zaal aanwezig bent. Je interageert met jouw trainer en met jouw medetrainees. En je krijgt meteen antwoord op jouw vragen.

Onwennig met technologie? Hoef niet: de software die je van ons krijgt, is bijzonder gebruikersvriendelijk en komt met de begeleiding en ondersteuning waar je om vraagt.

Wees Corona te slim af. Boek nu bij Syntra West, waar het virus geen spelbreker meer is.

Vragen? Collega Sofie zorgt voor antwoorden (mail sofie@syntrawest.be of bel 078 35 36 53).

ANDERE MOGELIJKE LOCATIES:

Lesdata voor Webinar vanaf maandag 06/12/2021

Datum	Startuur	Einduur
maandag 06/12/2021	09:30	12:30
maandag 06/12/2021	13:30	16:30

Contact

T: 078/353 653
Sofie@syntrawest.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

Deze opleiding wordt aangeboden als mixed via web. Dit betekent dat de klassikale les gestreamd wordt voor cursisten die van thuis volgen. De klasgroep bestaat dus zowel uit cursisten die de les ter plaatse volgen als cursisten die van thuis uit volgen. Maak uw keuze via locatie/tijdstip onder de prijs.

Prijsinfo

Corona?! Die bederft bij Syntra West jouw leershonger nooit.

Eenvoudig: dan wandelt iedereen online binnen! Het is alsof je fysiek in de zaal aanwezig bent. Je interageert met jouw trainer en met jouw medetrainees. En je krijgt meteen antwoord op jouw vragen.

Onwennig met technologie? Hoef niet: de software die je van ons krijgt, is bijzonder gebruikersvriendelijk en komt met de begeleiding en ondersteuning waar je om vraagt.

Wees Corona te slim af. Boek nu bij Syntra West, waar het virus geen spelbreker meer is.

Vragen? Collega Sofie zorgt voor antwoorden (mail sofie@syntrawest.be of bel 078 35 36 53).