

## KLANTGERICHT COMMUNICEREN VOOR ONTHAALMEDEWERKERS

### KLANTGEDREVEN COMMUNICEREN ALS ONTHAALMEDEWERKER

€ 332,75 incl. BTW

I.S.M. 

## OMSCHRIJVING

### Omschrijving

Uw gedrag en de manier waarop u communiceert, maken een wereld van verschil voor de persoon aan de andere kant van de lijn, van het scherm of van de tafel. Ook het stemtimbre en de intonatie die u gebruikt, en uw non-verbale communicatie bepalen hoe u in een gesprek overkomt.

Klantvriendelijk én klantgericht communiceren is niet altijd vanzelfsprekend. U hebt het druk, de contactpersoon is onvriendelijk, doet lastig, is ongeduldig. U kan uw collega niet (meteen) bereiken, moet zelf een boodschap aannemen en doorgeven, ...

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.

**Communiceer klantgericht als onthaalmedewerker. Wees erbij op deze leuke doe-training!**

### Voor wie is deze opleiding bestemd?

Voor onthaalmedewerkers (telefoon, beeldbellen, face-to-face). Deze opleiding/training is niet bedoeld voor wie met klanten, leveranciers, ... in contact staat in het kader van zijn/haar job als administratief medewerker, commercieel medewerker, ...

### Methodologie

Interactief met nadruk op het principe "*learning by doing*".

## PROGRAMMA

### Basisvaardigheden 'Klantgericht communiceren'

- Onthaal en begroeting aan de telefoon:
  - Hoe een optimaal 'onthaal' aan de telefoon verzorgen als u aan de receptie werkt?
  - Wat is het meest klantgerichte aanpak aan de telefoon als u aan het onthaal zit?
  - Onze stem als belangrijkste medium tijdens de call. En wat met non-verbale communicatie (ook aan de telefoon!!)?
- Doorverbinden, opvolgen en beantwoorden van calls:
  - Hoe verbind ik calls door, met oog voor maximale klanttevredenheid?
  - Wat als de persoon naar wie ik wil doorverbinden niet aanwezig is en ik de call moet terugnemen?
  - Wat kan u zelf doen om de klant al flink vooruit te helpen en doet u dat? En wat als u het antwoord niet weet?
- Luistervaardigheden:
  - Wat betekent actief luisteren en hoe doet u dat?
  - Wat doet u als de andere partij niet naar u luistert?
  - Hoe de juiste (open) vragen stellen?
- Positieve communicatie als hefboom voor klantgerichtheid:
  - Positieve communicatie en de '*wet van de wederkerigheid*'
  - Positieve en (self)framing
  - Positieve communicatie in de praktijk: oefening en voorbeelden
- Klantgerichte bouwstenen:
  - De kracht van het proces uitleggen (o.b.v. kleine scripts)

- Het waarom van de dingen
- Uitleggen in termen van voordelen voor de klant
- Non-Verbale en Para-verbale communicatie:
  - De eerste indruk is cruciaal, maar wat betekent dat concreet?
  - Hoe lees ik non-verbale communicatie van anderen en hoe kan ik daarop inspelen?
  - Wat met mijn stemtimbre? Hoe kan ik dit aanwenden om mijn boodschap te ondersteunen en klantgerichter te maken?

## PRAKTISCH

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

2 sessie(s) vanaf donderdag 21/04/2022 - Gent

### Lesdata voor Gent vanaf donderdag 21/04/2022

Datum	Startuur	Einduur
donderdag 21/04/2022	09:30	12:30
donderdag 21/04/2022	13:30	16:30

### Locatie

Campus Gent NETWORKS TWO  
Raymonde de Larochelaan 13  
9051 Gent

### Contact

T: 078/353 653  
Sofie@syntrawest.be

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

## ANDERE MOGELIJKE LOCATIES: