

#COMMERCIEEL

✓ BESPAAR MET DE KMO-PORTEFEUILLE

## KLANTGERICHT COMMUNICEREN IN JE JOB

PRIJS ONBEKEND

LEER DE KLANTGERICHTE BASIS COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN (TELEFOON, VIDEOCALL, FACE-TO-FACE)

I.S.M.  Ssbm

### OMSCHRIJVING

#### Omschrijving

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

Klantvriendelijk én klantgericht communiceren is niet altijd vanzelfsprekend. Je hebt het druk, jouw contactpersoon is onvriendelijk, doet lastig, is ongeduldig. Je hebt veel uit te leggen, vragen te stellen, ...

In deze kennis- en vooral doe-training krijg je inzicht in alle bouwstenen van klantgerichte basis communicatievaardigheden. En zet je deze kennis meteen in kunde om.

#### Voor wie is deze opleiding bestemd?

Voor wie met klanten in contact komt (via telefoon, via beeldbellen, via face-to-face contacten). Deze opleiding/training is niet bedoeld voor onthaalmedewerkers.

#### 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 je niet aan de receptie werkt?
  - Wat is het meest klantgerichte aanpak aan de telefoon als je niet aan het onthaal zit, maar bijvoorbeeld een interne telefoon krijgt? Waarom is een script hier belangrijk?
  - Onze stem als belangrijkste medium tijdens de call. En wat met non-verbale communicatie?
- 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 kun je zelf doen om de klant al flink vooruit te helpen en doe je dat? En wat als je het antwoord niet weet?
- Luistervaardigheden:
  - Wat betekent actief luisteren en hoe doe je dat?
  - Wat doe je als de andere partij niet naar jou 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

Opgelet: Deze opleiding wordt georganiseerd door onze partner Skilliant. Het erkenningsnummer voor Skilliant is DV.0214464.

## ANDERE MOGELIJKE LOCATIES:

### Lesdata voor Brugge vanaf vrijdag 25/11/2022

Datum	Startuur	Einduur	Locatie	Contact
vrijdag 25/11/2022	09:30	12:30	Syntra West Brugge Spoorwegstraat 14 8200 Brugge	T: 078/353 653 Sofie@syntrawest.be
vrijdag 25/11/2022	13:30	16:30		

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.