

#COMMERCIEEL

✓ BESPAAR MET DE KMO-ORTEFEUILLE

## SERVICE EXCELLENCE IN DE PRAKTIJK - VOOR SERVICEMEDEWERKERS

PRIJS ONBEKEND

SERVICE IS HET NIEUWE VERKOPEN! LEER HOE JE DE KLANT CENTRAAL ZET IN UW SERVICEVERLENING.

I.S.M. 

### OMSCHRIJVING

#### Omschrijving

De klant centraal zetten in de serviceverlening, dat betekent service excellence in de praktijk. Maar wel op een passende wijze die rekening houdt met zowel kosten als de opbrengsten. Hoe doe je dat echter concreet? Dat leer je in de training 'Service excellence in de praktijk'. In één dag leer en ervaar je:

- wat het betekent om een klantgerichte organisatie te zijn en wat het verschil betekent met klantentevredenheid
- inzicht te krijgen in de servicebehoefte en de werkwijze van je organisatie
- het belang van een uitzonderlijke klantbeleving en de financiële effecten van deze focus
- de belangrijkste uitdagingen van organisaties om klantbeleving centraal te zetten
- concreet begrijpen hoe je een excellente service aan je klanten kunt bieden en wat dit dan concreet betekent voor jouw dagdagelijkse werk in de service afdeling

#### Voor wie is deze opleiding bestemd?

Medewerkers customer service, after sales, commerciële binnendienst, internal sales, order processing, credit control, ...

Bent u leidinggevende? Dan is de opleiding/training 'Service excellence in de praktijk - voor leidinggevendenden' voor u! <https://sbm.be/opleiding/sales/service-excellence-in-de-praktijk-voor-leidinggevendenden>

#### Methodologie

Interactieve opleiding en training. Deze training kunt u ook boeken als bedrijfsinterne training. Vraag info aan [vanessa.aneca@sbm.be](mailto:vanessa.aneca@sbm.be)

### PROGRAMMA

Service was ooit een noodzakelijk kwaad om na een verkoop klanten met vragen en problemen te helpen. Veelal werd service als een kostenpost gezien. Maar klanten zijn veeleisender geworden. En terecht. Inmiddels benoemen veel succesvolle organisaties service als een strategische waarde. Door de digitalisering en de opkomst van social media is service een pure noodzaak geworden. Reviews en recommandaties bepalen jouw toekomstige omzet. Service is het nieuwe verkopen. De juiste inzet van service in de praktijk betekent het grote verschil tussen winst en verlies. Wil je als bedrijf het onderscheid blijven maken, dan moet service ingebed zijn in je strategische aanpak en onderdeel vormen van een klantgerichte organisatie.

De klant centraal zetten in de serviceverlening, dat betekent service excellence in de praktijk. Maar wel op een passende wijze die rekening houdt met zowel kosten als de opbrengsten. Hoe doe je dat echter concreet? Dat leer je in de training 'Service excellence in de praktijk - voor de service medewerkers'.

Topics in deze opleiding/training:

- Wat het betekent om een klantgerichte organisatie te zijn en wat het verschil betekent met klantentevredenheid
- inzicht te krijgen in de servicebehoefte en de werkwijze van je organisatie
- het belang van een uitzonderlijke klantbeleving en de financiële effecten van deze focus
- de belangrijkste uitdagingen van organisaties om klantbeleving centraal te zetten
- concreet begrijpen hoe je een excellente service aan je klanten kunt bieden en wat dit dan concreet betekent voor jouw dagdagelijkse werk in de service afdeling

Na de training 'Service excellence in de praktijk' ben je weer helemaal up-to-date met de nieuwste ontwikkelingen en inzichten in het kwalitatief plannen en managen van de serviceaanpak van jouw organisatie. Je bent in staat om de gewenste aanpak voor service excellence praktisch en succesvol te realiseren. Op basis van een

beproefde en praktische methodiek leer je hoe jezelf service excellence binnen jouw organisatie vorm kunt geven – en vooral hoe je klanten blij, tevreden en loyaler maakt. Als vertrekbasis nemen we de filosofie van een klantgerichte organisatie en vertalen dit naar de concrete service afdeling van jouw organisatie.

## PRAKTISCH

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

## ANDERE MOGELIJKE LOCATIES:

### Lesdata voor Kortrijk vanaf donderdag 01/12/2022

Datum	Startuur	Einduur
donderdag 01/12/2022	09:30	12:30
donderdag 01/12/2022	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.