

VERTALINGEN

TRAININGEN

TEKSTREDACTIE

Training

Klantvriendelijk telefoneren

/ Sanne / Eric / Daphne / Anouk / Marijke / Rob laat woorden werken.

TAALCENTRUM - VU

Laat woorden werken.

Training

Klantvriendelijk telefoneren

Je werkt bij een dienstverlenende organisatie en wilt telefonisch reageren op een klacht of bezwaar van een klant. Maar hoe zet je nu je communicatieve vaardigheden het beste in om het probleem in kaart te brengen of een oplossing te zoeken? En hoe verbeter je de dienstverlening van je organisatie met telefonisch contact?

Wat leer je?

In de cursus Klantvriendelijk telefoneren leer je open, faciliterende en persoonlijke telefoongesprekken te voeren. Je wordt je bewust van je empathisch vermogen en leert handige gesprekstechnieken. Ook leer je het gesprek te sturen door goed te luisteren en passend te reageren. Verder is er aandacht voor woordkeus (complexe zaken begrijpelijk verwoorden) en komt je juridische bewegingsruimte aan bod.

Onderwerpen die aan de orde komen:

- Echt contact maken
- Vraagtechnieken
- Goed luisteren, samenvatten en doorvragen
- Effectief stemgebruik
- Omgaan met emoties; weerstanden wegnemen
- De regie houden over het gesprek

Je oefent met casussen uit je eigen praktijk. Rollenspellen worden op video opgenomen en nabesproken; daardoor is het leereffect groot.

Voor wie

Voor onder meer secretarissen van bezwaarcommissies en medewerkers die klachten

afhandelen bij dienstverlenende organisaties zoals verzekeraars, banken, nutsbedrijven, telecombedrijven en overheden.

Data & locatie

Klantvriendelijk telefoneren kun je incompany organiseren of volgen als privé- of duotraining. De data en locatie bepalen we in overleg.

Kosten

De kosten voor de incompany- of privétraining Klantvriendelijk telefoneren zijn afhankelijk van je wensen en de grootte van de groep. Meer weten? Bel naar 020 - 598 64 20. We komen graag langs voor een vrijblijvend adviesgesprek.

'De trainers hebben op zeer professionele en persoonlijke manier een sfeer gecreëerd waarbij iedereen zijn ervaringen kon delen.'

Wij trainen Makelaarsvereniging Amsterdam / AVAG / VUmc / OOM verzekeringen / Stadgenoot / Staples / Universiteit Leiden