

Wat kan ik voor jou betekenen?



TRAINING

Hoe klantgericht communiceren?

Stel je voor: alle klanten zijn tevreden over je klantenservice. Allemaal. Geen beklag achter je rug, enkel complimenten. Want “wow, op een mum van tijd staan ze klaar met een oplossing.” En “wow, ze begrijpen echt wat ik wil.” De klanten voelen zich gezien en gehoord, erkend in hun gevoelens. En vooral: geholpen met hun vraag. Nu, hoe groot is de kans dat de klanten zo over jouw service praten? Groot, klein, onbestaande? Na onze tweedaagse training: een heel pak groter.

Want we leggen je blinde vlekken bloot. Waar schiet je tekort in het klantencontact? Hoe pak je klachten aan? Hoe ontdek je de behoeften van de klant? Of hoe krijg je de klant zover om de factuur op tijd te betalen? We oefenen samen tien kerncompetenties en concrete tips richting klantgerichte communicatie. Zodat de klant opnieuw helemaal centraal staat. Doel? Een uitstekende score op je volgende tevredenheidsenquête.

LENGTE

één of twee dagen van 8 uur

AANTAL DEELNEMERS

tussen 4 en 12

TAAL

Nederlands, Frans of Engels

LEERDOELEN

In een notendop: wat leer je tijdens de training?

Het belang van een uitstekende productkennis zonder je informatie af te ratelen.

Hoe je meer enthousiasme en goesting laat zien.

Hoe je positiever denkt over de klant. Want hoe je met de klant communiceert, wordt bepaald door hoe je over de ander denkt.

Hoe je de focus verlegt bij een klantencontact. Van het probleem naar een mogelijke oplossing.

Hoe je tijd maakt en inspeelt op de leefwereld van de klant.

Hoe je helder en duidelijk communiceert met de klant.

Hoe je de voornaamste communicatievalkuilen met klanten vermijdt.

Hoe je de behoeften van de klant ontdekt en daarop inspeelt.

Hoe je zegt wat je doet en doet wat je zegt. Als het niet lukt: snel en transparant communiceren.

Hoe je klachten niet persoonlijk neemt maar met empathie reageert en een oplossing zoekt.

Hoe je de leiding neemt en behoudt tijdens een klantengesprek.

Hoe je op een constructieve manier zegt dat iets niet kan.

Hoe je gepast omgaat met verbale en fysieke agressie.

Wat je kan doen om een wow-ervaring te creëren.

Je kan kiezen voor een volledige dag of twee dagen training. De inhoud blijft hetzelfde. Maar kies je voor de korte versie? Dan ligt het tempo wat hoger. Tijdens de tweedaagse training oefenen we meer praktijkcases.

imboorling

Regenboog 5, 9090 Melle, België
T. +32 9 278 85 11
info@imboorling.be
www.imboorling.be

