

Klantgericht werken

Resultaat

Bent u als dienstverlener wel echt op uw klant gericht? Weet u wat de klant voor wensen heeft, hoe ziet uw klant er uit? Wat vindt hij belangrijk en wat verwacht hij? Verdiept u zich daar wel ècht in? Welke uitstraling en houding neemt u naar uw klanten aan? Kunt u goed omgaan met kritiek of klachten? Zodat uw klant úw klant blijft en niet naar een ander overstapt?

Klantgerichte organisaties zijn het meest succesvol. Zij zijn geïnteresseerd in zowel de interne als externe klant. Steeds meer organisaties hebben de weg gevonden naar het vraaggericht en klantgericht werken, waarbij de wensen van de klant centraal staan. Dit vergt een klantgerichte houding van alle medewerkers.

Wanneer u succes wilt boeken, zorgt u dus dat u goed op uw klant inspeelt en hem echt als koning behandelt. In onze training klantgericht werken leert u door de bril van uw klant te kijken en krijgt u meer inzicht en vaardigheid in het omgaan met zijn wensen en gedrag.

U vergroot de communicatieve vaardigheden die u nodig heeft om de klanttevredenheid te vergroten. Ook zijn inzicht in persoonlijke uitstraling en aandacht voor non-verbale communicatie belangrijke componenten van deze training.

Inhoud

Afhankelijk van uw wensen kan de nadruk in de training Klantgericht werken gelegd worden op diverse onderwerpen.

Na afloop is de deelnemer bijvoorbeeld in staat om:

- de verschillen tussen interne en externe klantgerichtheid te benoemen
- de eigen rol in de communicatie met de klant te herkennen
- klantgericht te communiceren
- luister- en vraagtechnieken toe te passen
- een klacht goed af te handelen
- technieken toe te passen om met lastige klanten om te gaan
- verbaal en non-verbaal gedrag te herkennen en begrijpen
- een behoefte-inventarisatie uit te voeren.

Voor wie

De training Klantgericht werken is bedoeld voor iedereen die meer inzicht wil krijgen in het op klantvriendelijke wijze communiceren met interne en externe klanten.

Werkwijze

De training Klantgericht werken kenmerkt zich door een praktijkgerichte, doelgerichte en afwisselende opzet en bestaat uit:

- individuele opdrachten en groepsopdrachten
- uitleg van (praktijkgerichte) theorie
- praktijksimulaties met een acteur en video-opnamen
- inbreng van eigen praktijkvoorbeelden
- oefeningen afgestemd op de dagelijkse praktijk.

Een trainingsgroep bestaat uit maximaal 12 deelnemers.

Tarief

Neem [contact](#) op met Reframe voor een vrijblijvende offerte!

