

WEBINAR #KLANTGERICHTHEID

klantgericht aan het onthaal – vaardigheidstraining

klantgericht communiceren en handelen face-to-face

omschrijving

OMSCHRIJVING

Uw gedrag en de manier waarop u aan face-to-face communiceert, maken een wereld van verschil voor de persoon met wie u praat. Ook het stemtimbre en de intonatie die u gebruikt, en uw lichaamstaal bepalen hoe u in een gesprek overkomt.

Klantvriendelijk én klantgericht communiceren is niet altijd vanzelfsprekend. U hebt het druk, de persoon aan het onthaal is onvriendelijk, doet lastig, is ongeduldig, wordt verbaal agressief.

Hebt u er ook wel eens moeite mee om uw emoties onder controle te houden en rustig te blijven? Na deze training is dat gegarandeerd niet meer het geval.

Klantgericht aan het onthaal? Wees erbij op deze leuke doe-training!

VOOR WIE IS DEZE OPLEIDING BESTEMD?

Voor iedereen die aan de onthaalbalie werkt, voor iedereen die (wel eens) iemand ontvangt in de organisatie of klanten te woord moet staan, voor iedere professionele onthaalmedewerker, voor iedereen die geconfronteerd wordt met wachtrijen, voor iedereen die regelmatig klanten moet doorverwijzen.

programma

- Wat betekent klanttevredenheid?
- Hoe van klanttevredenheid naar klantgerichtheid werken?
- Mensen ontvangen: hoedoeveda?
- Hoe iemand op een correcte manier doorverwijzen?
- Hoe moeilijke situaties aan het onthaal behandelen?
- Klachten behandelen aan het onthaal: kan dat?

docent



Joost Cottyn heeft jarenlange ervaring in het begeleiden van organisaties in klantgerichtheid. Zowel op strategisch als operationeel vlak. Hij deed ervaring op in verschillende omgevingen en stuurde daarbij zelf ook trainers aan. Naast zijn inhoudelijke expertise is hij in staat om de

juiste methodologie toe te passen. Dat resulteert in een maximale return. Zijn bezieling en enthousiasme maken het echte verschil. U moet hem gezien hebben om het te begrijpen. Hij staat er!