

klantgerichtheid – in house opleiding NIEUW

omschrijving

INTRODUCTIE

Met uw organisatie aan klantgerichtheid werken, loont. Meer zelfs: organisaties die het bijzonder goed doen inzake klantgerichtheid, halen veel betere cijfers. En ook medewerkers kiezen vaker voor organisaties waar de klant centraal staat.

Werken aan klantgerichtheid is op vandaag een prioritaire uitdaging in elke non-profit organisatie.

OMSCHRIJVING

Uitdagingen waar organisaties in non- en social profit en de de publieke sector mee geconfronteerd worden:

- Hoe evolueert mijn organisatie naar een klantgerichte organisatie?
- Welke acties kan ik daartoe opzetten?
- Hoe krijg ik mijn medewerkers gemotiveerd zodat zij volop voor de klant gaan?
- Welke klantbevragingen zet ik best op en hoe ga ik aan de slag met de resultaten?
- Hoe krijg ik de volledige organisatie on board?
- Wat betekent een professioneel klachtenmanagement?
- Hoe zorg ik ervoor dat mijn medewerkers klantgericht communiceren?

VOOR WIE IS DEZE OPLEIDING BESTEMD?

Escala beschikt over een zeer grote ervaring en expertise in training en coaching van organisaties en medewerkers in klantgerichtheid en doet bijna dagelijks leerinterventies op maat:

- *in elk type organisatie*: OCMW's, CAW's, ziekenhuizen, gemeentebesturen CGG's, WZC's, intercommunales voor afval e.a., kringloopwinkels, instellingen, toerismediensten, mutualiteiten, huisvestingsmaatschappijen, Vlaamse en federale entiteiten, (hoge)scholen, buitenschoolse kinderopvang, onthalen, stedelijke parkeerbedrijven, ...
- *voor alle functieprofielen op management en operationeel niveau*: communicatieverantwoordelijken en -medewerkers, hr- en vormingsverantwoordelijken en -medewerkers, administratieve medewerkers, onthaalmedewerkers, verzorgenden, maatschappelijk assistenten, recyclageparkwachters, parkeerwachters, gemeenschapswachters, begeleiders, loketmedewerkers, medewerkers vrijetijdsdiensten, ...

METHODOLOGIE

Meer informatie over de aanvraag, het verloop, de intake, ... van een in house-opleiding vindt u via [deze link!](#)

programma

Hier onder vindt u een algemeen voorbeeld van een **strategische training** en van een **vaardigheidstraining**.

Strategische training

Customer Experience Officer

Klantgerichtheid is een bewuste en strategische keuze. Het start van bij uw bestaansreden als organisatie. Vanuit uw visie en missie bepalen wat uw klanten mogen ervaren - de klantenbeleving of customer xperience - is een uitdagende opdracht. Customer Xperience Design is een doordachte manier om als organisatie het verschil te maken.

Opbouw van de strategische training:

1. Introductie tot customer xperience
2. Organisatie
 - Customer Xperience Design
 - Verandermanagement opzetten in lijn met klantgerichtheid
 - Organisatorische principes van klantgericht leiderschap
3. Klanten
4. Medewerkers
5. Performance

Vaardigheidstraining

Klantgericht communiceren en handelen

Komt u in contact met klanten, leveranciers en andere stakeholders? Zowel fysisch als aan de telefoon? Dan bent u een ambassadeur van uw organisatie en zorgt u voor de indruk die men van uw organisatie krijgt.

Klantgericht communiceren en handelen, zowel verbaal als non-verbaal, zijn op vandaag basisvaardigheden die elke medewerker van pas komen.

Topics die aan bod komen:

- Wat betekent klanttevredenheid?
- Hoe van klanttevredenheid naar klantgerichtheid werken?
- Hoe klantgericht onthaal uitvoeren?
- Hoe op een correcte manier doorverwijzen?
- Telefonisch onthaal: hoedoodeda?
- Hoe moeilijke situaties aan de telefoon behandelen?
- Klachten behandelen aan de telefoon: kan dat?

BIJKOMENDE INFO

Maak in één avond gratis kennis met de spelregels om van uw organisatie een "klant"-gerichte, 9+ organisatie te maken!

Bouwen aan een 9+ organisatie. Voor directie en management in openbare besturen, non profit en social profit organisaties wordt het steeds duidelijker dat men verschil kan maken met tevreden "klanten" (burgers, bezoekers, patiënten,...) en tevreden medewerkers. Ook in de cijfers!

In deze **gratis introsessie** willen we graag de onderliggende principes van customer xperience design blootleggen, zodat u al heel snel zelf aan de slag kan om uw organisatie meer klantgericht te maken.

Aan de hand van concrete cases en eigen ervaringen bouwen we een aantal basistheorieën uit die in het verleden hun succes bewezen hebben. We lichten een eenvoudig, maar uiterst praktisch meetinstrument toe waarmee u instant kan zien hoe u scoort op de ladder van

klantgerichtheid en wat u kunt doen om het nog beter te doen.

Kortom, als u in één avond inzicht wil krijgen in het change proces naar een klantgerichte organisatie, dan is deze sessie een zeer nuttige en leerrijke tijdsinvestering.

Alvast van harte welkom!

- Op donderdag 04 April van 18.45 tot 20.45 in Westerlo. Aanmelden via deze link: <https://escala.be/opleiding/klantgerichtheid/expert-klantgerichtheid-in-de-publieke-sector-social-profit-gratis-introsessie?ref=214499>
- Op dinsdag 26 Februari van 18.45 tot 20.45 in Zwijnaarde. Aanmelden via deze link: <https://sbm.be/opleiding/marketing-en-communicatie/expert-klantgerichtheid-gratis-introsessie?ref=214231>

VOOR WIE IS DEZE KENNISMAKINGSSESSIE BESTEMD?

Voor iedere directeur/manager in een not-for-profit organisatie die wil werken aan een meer klantgerichte organisatie, voor iedereen die (mede)verantwoordelijk is om klantgerichtheid te implementeren, voor iedereen die de achterliggende drijfveren wil doorhebben hoe u een klantgerichte organisatie wil opzetten.