

Klant- en Servicegericht Werken

2 Dagen

Wilt u aan de verwachtingen van de klant voldoen of deze zelfs overtreffen? Heeft u veel klantcontact en vindt u het belangrijk een goede indruk achter te laten? Wilt u weten wat klantgericht werken precies is? In deze training staan de wensen van de klant centraal. U leert het verschil tussen klantvriendelijkheid en klantgerichtheid en werkt aan een klantgerichte houding, uitstraling en communicatie. U leert de verwachtingen van de klant overtreffen en u krijgt handvatten voor het omgaan met lastige klanten. In deze praktische training leert u daadwerkelijk klantgericht werken en zo een bijdrage te leveren aan de organisatie-doelstellingen.

Resultaat

- U brengt uw klantgerichtheid naar een hoger niveau
- U kent de aspecten van klantvriendelijkheid en klantgerichtheid
- U heeft inzicht in de wensen en behoeften van uw klanten en op welke wijze u hier optimaal op kunt inspelen
- U leert klantgerichtheid vertalen naar uw dagelijkse werkzaamheden
- U krijgt inzicht in uw persoonlijke stijl van klantgericht werken
- U leert op positieve wijze met klachten omgaan, zodat een goede relatie gewaarborgd blijft

Studiewijze

Voorafgaand aan de training vindt een schriftelijke intake plaats. Hierin worden uw persoonlijke leerdoelen in kaart gebracht. In deze interactieve training ligt de nadruk op klantgerichtheid en het toepassen hiervan. U oefent in klantgerichtheid door cases en rollenspellen. Ook uw eigen communicatie, houding en uitstraling richting klanten worden beoordeeld. Onder leiding van een ervaren trainer leert u met behulp van diverse boeiende oefeningen klantgericht werken. Aan het eind van de training schrijft u een persoonlijk actieplan, waarin staat hoe en wanneer u het geleerde gaat toepassen.

Heeft u de gehele training gevolgd, dan ontvangt u het ICM-certificaat.

Duur, data en plaatsen

2 dagen. De training wordt verzorgd in Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Eindhoven en Zwolle.

Training: do 16 jun – do 30 jun 2016

Training: do 15 sep – do 29 sep 2016

Training: do 8 dec – do 22 dec 2016

Training: do 9 feb – do 16 feb 2017

Training: do 6 apr – do 13 apr 2017

Training: do 15 jun – do 29 jun 2017

Maximale groepsgrootte: 12 personen

Programma

- Kenmerken van klantgericht werken
- Omgaan met verschillende klanttypen
- Verschil klantvriendelijkheid en klantgerichtheid
- Klantwensen en klantbehoeften
- Houding en uitstraling naar uw klanten
- Communicatie met uw klanten
- Klantverwachtingen overtreffen
- Uw persoonlijke klantgerichtheid
- Omgaan met weerstanden, emoties en conflicten
- Klantgericht nee zeggen
- Praktijksituaties en -voorbeelden
- Persoonlijk actieplan

Doelgroep

Iedereen die direct contact heeft met klanten en zijn of haar klantgerichtheid wil verbeteren en naar een hoger niveau wil brengen.

Investing

€ 1.095

Dit bedrag is excl. € 37,50 per dag voor het dagarrangement.

De investering is exclusief btw. Vrijstelling van btw is mogelijk tegen gereduceerd tarief.

Zie voor meer informatie www.icm.nl/btw.

Advies & inschrijving

Bekijk de meest actuele data en informatie op onze website.

☎ Persoonlijk studieadvies 030 – 29 19 888

📍 Offerte aanvragen of inschrijven www.icm.nl/ksw

Deze training biedt ICM ook In Company aan (www.icm.nl/maatwerk).