# Programma voor: workshop gastvrij telefoneren

## Datum:03-06-2019, overige data volgen

## Tijd:10.00-12.00 uur

## Docent: gastvrijheidscoach ZGT

### Programma onderdelen

Introductie: het belang van gastvrij en deskundig telefoneren 10 min

Introductiefilm door Raad van Bestuur

Theorie luisteren 10 min

Theorie deskundig telefoneren 10 min

Praktijk oefeningen 10 min

Hoe gastvrij zijn we als het gaat om onze bereikbaarheid 10 min

Hoe ga jij het doen? 10 min

Afsluiting en borging 10 min