‘Een effectief klantgesprek’

De kans is groot dat je steeds vaker adviserende en/of commerciële gesprekken voert met je klanten. Hier komen verschillende uitdagingen bij kijken want hoe ga je écht het gesprek aan met je klanten? Hoe zorg je ervoor dat jullie elkaar voor 100% begrijpen? Ontdek het in de workshop ‘Een effectief klantgesprek’.

De workshop ‘Een effectief klantgesprek’ is bedoeld voor administrateurs en adviseurs die met Loket.nl werken en graag willen weten hoe zij effectief het gesprek aangaan met de klant.

# Inhoud

Tijdens deze workshop komen verschillende onderwerpen aan bod namelijk:

* Verschillende soorten klanttypes: hoe ga je om met verschillende typen klanten? Heb je moeite om in gesprek te gaan met bepaalde type personen en waar ligt dat aan?
* LSD techniek: luisteren, samenvatten en doorvragen. Het klinkt makkelijk, maar door deze techniek toe te passen kom je erachter wat je gesprekspartner bedoelt en waar de behoefte ligt.
* SMART techniek: hoe zorg je ervoor dat je samen met de klant afspraken maakt/doelstellingen afstemt die voor jullie specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden zijn?
* Maken van prioriteiten: iedereen heeft het druk, maar ben je druk met de juiste dingen? Heb je intern wel de ruimte om de dingen te doen die je graag wilt doen of die echt zouden moeten?
* Uitleg HR mogelijkheden: wat is er allemaal mogelijk binnen Loket.nl waarmee je jouw klanten (werkgevers) kunt ontzorgen?

Tijdens de workshop gaan we met elkaar in gesprek over praktijkvoorbeelden en tips en trucs om zo van elkaar te leren. Daarnaast zitten er verschillende oefeningen in de workshop verwerkt die in tweetallen of met de hele groep worden uitgevoerd.

Na de workshop ga je met inspirerende inzichten huiswaarts. Je hebt praktijkvoorbeelden van collega-kantoren gehoord en door verschillende oefeningen ben je thuis in meerdere gesprekstechnieken.

**Kosten**

De workshop ‘Een effectief klantgesprek’ duurt van 09:30 – 12:00 uur. Daarna is er een aansluitende lunch. De workshop kost € 200 (excl. btw) per deelnemer, inclusief lunch.

**Programma indeling:**  
Aanvang, 9.30 uur  
koffiepauze 10.30-10.45 uur  
einde bijeenkomst 12.00 uur

Lunch / kennisdelen 12.00-13.00 uur  
  
Bovenstaand tref je de kaders van de workshop aan. We willen een workshop geven waarbij input van de deelnemers wordt vereist. Middels een powerpointpresentatie zullen we dit ondersteunen.