**Klantgericht telefoneren**

Soms is het lastig om op een klantgerichte manier zakelijk te telefoneren? Je wil graag je zakelijkheid en professionaliteit behouden, ook bij lastige klanten. In deze training leer je wat klantgericht telefoneren inhoudt en hoe je dit op een manier toepast die bij jou past. Voor het imago en de uitstraling van jouw organisatie is dat belangrijk. Maar ook voor jezelf is dat prettig, omdat je meer tevreden klanten krijgt.

**Onderwerpen**

* slecht nieuws gesprek voeren met behoud van de relatie
* omgaan met klachten en/of boze klanten
* woordkeuze en positief en klantgericht formuleren
* luisteren, samenvatten en doorvragen
* structuur van het klantgerichte (telefoon)gesprek
* do’s en dont’s van klantgericht telefoneren
* koopsignalen opvangen

De training is gericht op iedereen die geregeld telefonisch zakelijke contacten onderhoudt.

**Tijd**

14:00 - 20:00 uur

**Kosten**

NOAB-leden: € 200,00 excl. btw

Niet-leden: € 250,00 excl. btw

Bij de prijs is een warme maaltijd inbegrepen.

**Docent**

Werner Hoenders is docent en eigenaar van Hoenders Training & Coaching. Werner Hoenders heeft meer dan 17 jaar ervaring in training en coaching op het gebied van (commerciële) communicatie. Sinds 2008 werkt hij als zelfstandig professional. Werner is enthousiast, scherpzinnig, krachtig en sensitief. Hij is een inspirator en motiveert mensen tot nieuw gedrag. Werner durft te confronteren, zonder zijn warmte en empathie te verliezen.

**PE -punten**

NOAB 5

RB 5 niet-fiscaal

NIRPA