



Heeft u enig idee hoe uw medewerkers de telefoon aannemen? Denken en spreken ze net zo klantgericht als u? Hoe klanten uw kwaliteit ervaren, is sterk afhankelijk van het telefonisch contact met uw organisatie. Verreweg het grootste deel van het contact verloopt telefonisch. Daarbij kunnen relaties worden verstoord of juist versterkt. Geef het de aandacht die het verdient; deze verborgen factor is namelijk erg bepalend voor de omzet. Na deze training onderscheiden uw medewerkers zich door oprechte klantgerichtheid.

Klantgericht telefoneren™

Voor een professionele binnendienst

Voor wie? Deze training is speciaal ontwikkeld voor binnendienstmedewerkers die op inhoudelijk niveau telefoongesprekken voeren met klanten. Een greep uit de functies die wij op training ontvangen: commerciële binnendienstmedewerkers, helpdesk-medewerkers, customer service medewerkers, planners en logistieke medewerkers, administratieve medewerkers en secretaresses. Kortom, iedereen die intensief met klanten overlegt. De training is niet bedoeld voor telefonisten en niet voor telemarketing of acquisitie. In ons cursusaanbod treft u hier specifieke trainingen voor aan.

Wie is mijn trainer? De trainer is specialist in communicatie en heeft zelf veel praktijkervaring op het gebied van telefonische klantgerichtheid.

Wat leer ik? Het leerdoel is om telefonische communicatie te verbeteren. Deelnemers leren communicatietechnieken bewust en klantgericht toepassen. Hierdoor ontstaat een goede afstemming tussen de klant en medewerker. Men leert verschillende type klanten te herkennen en ze te begrijpen als basis voor een goed gesprek. Na de training is men in staat om moeilijke gesprekken om te buigen naar een plezierige, klantgerichte sfeer.

Unieke werkwijze Bij IMK Opleidingen begint het leren al direct na inschrijving. Wij bieden u een breed leerconcept, waarvan de training de kern vormt. Vooraf ontvangt u digitaal een preview van het lesmateriaal inclusief voorbereidingsopdracht. De training zelf is bijzonder interactief, met de nadruk op het toepassen van de theorie. Zelfanalyses, oefeningen, discussies en ervaringsuitwisseling maken het leerproces persoonlijk en zeer praktijkgericht. Tussentijds onderhoudt u contact met uw leerpartner en/of medecursisten en werkt u aan een specifieke opdracht. Na afloop is het toepassen in de werksituatie van groot belang. U kunt blijven sparren met uw leerpartner en nog zes weken gebruik maken van e-coaching met uw trainer.

Uw persoonlijk opleidingsplan

Deze training kan uitstekend dienen als opstart voor de trainingen Persoonlijke Effectiviteit, Timemanagement & Stresspreventie en Communicatievaardigheden. Graag adviseren wij bij uw persoonlijk opleidingsplan. Neem vrijblijvend contact op via 0172 - 42 34 56.

Carla Sijlmans en Francijne Kreemer

Duo collega's secretariaat, Andriessen en Partners te Oisterwijk

“Op de juiste manier naar de kern van het gesprek!”



Wij zijn werkzaam als secretariael medewerkers en sales-ondersteuners bij Andriessen en Partners, een dienstverlener op het gebied van online examineren. Voor onze sales- en marketingmanagers maken we afspraken voor bedrijfsintroduktie bij potentiële klanten. We hebben de cursus gevolgd om directer vragen aan bestaande klanten en nieuwe prospects te kunnen stellen. Het gaat dan over bedrijfsinventarisatie binnen een organisatie waarbij we met name op zoek gaan naar gesprekspartners voor onze organisatie, degene die verantwoording draagt voor (online) examens.

Tijdens de training werden, door het deelnemen aan de rollenspellen, het uitwisselen van ervaringen met medecursisten en de uitleg van de docent, de benodigde vaardigheden toegelicht. Hierdoor kunnen we nu beter tot de kern van het telefoongesprek komen en bereiken zo het doel waar het ons om begonnen is.

Programma

- Klantgerichtheid versus productgerichtheid
- Wat gaat er goed en wat gaat er goed mis aan de telefoon?
- Het communicatieproces
- Verbale en non-verbale communicatie
- Gespreksstructuur
- Interesse tonen en sfeer creëren
- Vragen stellen en doorvragen
- Actief en reflectief luisteren
- Samenvattingstechnieken
- Effectief en positief taalgebruik
- Beeldend spreken
- Omgaan met verschillende soorten klanten
- Omgaan met weerstand, emoties en klachten
- Rollenspellen, oefeningen en ervaringsuitwisseling

Het all-in tarief per deelnemer bedraagt € 795,-

Tariefsopbouw: Iesgeld € 665,- / Iesmateriaal € 40,- / accommodatiekosten € 90,- (2 dagen).

Alle bedragen zijn exclusief btw. Vrijstelling is mogelijk via IMK Academie, u kunt dit aangeven op het inschrijfformulier. Indien u kiest voor eenmalige automatisch incasso betaalt u geen € 15,- extra per factuur aan administratiekosten.

OOK INCOMPANY!



Meld u aan via www.IMKopleidingen.nl/kt



Reserveer meteen uw plaats met één telefoontje naar **0172 - 42 34 56**



Regio en data

Deze training duurt twee dagen van 10.00 - 17.00 uur

maart 2012

Assen 07-03 | 14-03

Rotterdam 15-03 | 22-03

april 2012

Amersfoort 10-04 | 17-04

Alkmaar 12-04 | 19-04

Breda 20-04 | 27-04

mei 2012

Den Haag 14-05 | 21-05

Zwolle 15-05 | 22-05

juni 2012

Den Bosch 04-06 | 11-06

Arnhem 12-06 | 19-06

Amsterdam 13-06 | 20-06

Utrecht 21-06 | 28-06

oktober 2012

Zwolle 09-10 | 16-10

Rotterdam 24-10 | 31-10

november 2012

Breda 01-11 | 08-11

Amsterdam 16-11 | 23-11

Utrecht 19-11 | 26-11

Eindhoven 27-11 | 04-12

december 2012

Amersfoort 13-12 | 20-12

Kijk op IMKopleidingen.nl voor ons volledige programma

Bel voor meer informatie of voor het aanvragen van de uitgebreide cursusbrochure naar IMK support 0172-42 34 56



MANAGEMENT & LEIDERSCHAP | INFORMEEL LEIDERSCHAP | PERSONEELSBELEID | OOK INCOMPANY!
MEDEZEGGENSCHAP | SUPPORT & COMMUNICATIE | SALES | ONDERNEMERSCHAP

IMK Opleidingen heeft meer dan 50 trainingen en opleidingen, verdeeld over 7 thema's. Met 75 professionele trainers leiden wij per jaar meer dan 5.000 cursisten op. IMK Opleidingen staat bekend om haar praktijkgerichte, no-nonsense aanpak. De missie is talentontwikkeling tot de derde macht (TO3). IMK Opleidingen geeft mensen de kans om hun talenten te Ontdekken, te Ontwikkelen en ermee te durven Ondernemen.