



‘De uitdaging is niet dat u het personeel zover moet krijgen dat het vriendelijk naar de klanten kijkt, nee, u moet de klant zover krijgen dat die vriendelijk naar de medewerkers kijkt omdat hij zo van de goede service heeft genoten.’

*Uit: Kruip in de huid van de klant, Jonathan Kitching*

Wat klanten denken en voelen staat hoog op de agenda van een echt succesvol bedrijf. Wat zou het mooi zijn wanneer werkelijk iedereen in het bedrijf klantgericht denkt en werkt. Van verkopers tot administrateurs, van management tot uitvoerenden. Onmogelijk? Misschien, maar het streven ernaar vergroot zonder twijfel de kracht van uw bedrijf. Klantgedreven medewerkers denken proactief mee met de klant, anticiperen op latente behoeften en zoeken ongevraagd naar alternatieven om de dienstverlening te optimaliseren. Deze training laat medewerkers inzien hoe leuk en belangrijk het is om klantgericht te zijn.

## Klantgericht werken™

### Customer focus voor iedere medewerker

Training van 2 dagen

**Voor wie?** Deze training is bedoeld voor alle medewerkers die (soms zijdelings) te maken hebben met klanten, maar die zich niet direct met de verkoop bezighouden. Bijvoorbeeld medewerkers binnendienst, baliemedewerkers, secretariael en administratieve medewerkers, facilitaire medewerkers, magazijnmedewerkers, chauffeurs en monteurs.

**Wie is mijn trainer?** De trainer is een specialist in klantgerichte communicatie, met veel praktijkervaring. De trainer inspireert en motiveert deelnemers om het werk met een klantgerichte houding aan te pakken.

#### Wat leer ik?

U leert:

- denken en handelen vanuit het perspectief van de klant
- anticiperen op behoeften van klanten
- hoge prioriteit geven aan service en klanttevredenheid.

**Werkwijze** Er wordt gewerkt met veel persoonlijke aandacht in een kleine groep van gemiddeld 10 personen, het maximum is 14. De werkwijze is actief met veel oefeningen, opdrachten, discussies, rollenspelen en ervaringsuitwisseling. Er is bewust gekozen voor een

interval van een week tussen de twee trainingdagen zodat het geleerde van de eerste dag kan worden toegepast in de praktijk. De ervaringen worden in de tweede dag besproken en vaardigheden aangescherpt. Daarnaast krijgen de deelnemers een praktijkopdracht mee waarmee ze in de tussentijd aan de slag gaan in hun eigen organisatie.





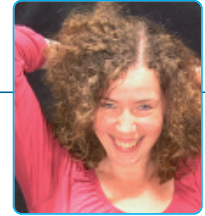
### Aanverwante cursussen

- Training *Klantgericht telefoneren* (2 dagen)
- Training *Communicatievaardigheden voor binnendienstmedewerkers* (2 dagen)
- Training *Omgaan met klachten* (2 dagen)
- Training *Persoonlijke effectiviteit* (2 dagen)
- Training *Effectief telefoneren* (2 dagen)
- Cursus *Commerciële binnendienst* (3 dagen)
- Training *Telefonische verkoop en acquisitie* (2 dagen)



### Ingeborg Meinders

*Coördinator en Vertaler,  
sbv anderetaal te Noordeloos*



Ik wilde graag weten hoe ik klanten nog meer het gevoel kan geven dat hun tekst bij ons bureau echt in goede handen is. Ik heb geleerd dat ik soms beter kan bellen dan mailen en de resultaten zijn direct merkbaar. De klant hoort je stem en intonatie, er is veel minder kans op een verkeerde interpretatie. Ook let ik nu beter op mijn woordkeus; de verleden tijd of negatieve woorden zijn er niet meer bij. De training was heel interactief. Ik vond de manier waarop de trainer de cursus presenteerde prettig, namelijk met de nodige humor en met veel passende anekdotes en voorbeelden uit de praktijk.

**“Ik ben meer gaan bellen en dat werkt!”**



### Programma

- Beeldvorming over (interne) klanten
- Klantgerichte attitude
- Verbale en non-verbale communicatie
- Communicatieve vaardigheden  
Combineren met vakdeskundigheid
- Inleven in belevingswereld en behoeften van de klant
- Omgaan met minderheidsgroepen, andere culturen en gevoeligheden
- Aanspreekpunt voor klachten
- Klantgericht blijven onder stressvolle omstandigheden
- Reactief, actief en proactief handelen
- Praktijkopdrachten, ervaringsuitwisseling en oefenen



Deze training wordt alleen op maat als incompanytraining uitgevoerd.

Graag bespreken we met u de mogelijkheden voor uw organisatie. Neem contact op met IMK Support op **0172 - 42 34 56**



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