



Het eerste contact tussen uw bedrijf en een potentiële klant vindt vaak plaats via de telefoon, of via een ontvangst aan de balie. Het is daarbij belangrijk dat zo'n eerste indruk positief is. De telefoonaanname en ontvangstpresentatie vormen de eerste schakel in uw kwaliteitsketen. Telefonisten, receptionisten en secretaresses vormen het visitekaartje voor bellende relaties. Door klantgerichte telefoontechnieken wordt een glimlach zichtbaar.

## De professionele telefoniste en receptioniste™

Het visitekaartje van uw bedrijf

Training van 2 dagen

**Voor wie?** De training is bedoeld voor medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de efficiënte en klantgerichte opvang van inkomend telefoonverkeer. Specifiek voor frontofficemedewerkers (eerste opvang) zoals telefonisten en secretaresses die de telefooncommunicatie begeleiden naar de backoffice (inhoudelijke afhandeling).

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

### Wat leer ik?

In alle oefeningen staat klantgericht en klantvriendelijk werken centraal. De cursisten leren om inkomend telefoonverkeer op een professioneel akelijke en tevens klantvriendelijke wijze af te handelen. In een groep van maximaal 12 deelnemers worden de vaardigheden door oefeningen en enkele echte telefoon-situaties praktisch getraind. Cursisten verlaten de training met meer zelfvertrouwen op de eigen sterke punten en een zelfgemaakte lijst met verbeterpunten.

**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.

Tijdens de training kunnen er enkele 'echte' telefoongesprekken worden opgenomen en teruggeluisterd. De deelnemers observeren en analyseren deze gesprekken, op zoek naar sterke kanten en naar verbeterpunten.

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

## “Voor mij geen momentje of ogenblikje meer!”

“Doordat het mij gevraagd werd, ben ik het vak van receptioniste ingerold. Zodoende had ik nog niet eerder een opleiding of cursus gevolgd over telefoneren en leerde ik alles uit de praktijk. Ik heb voor deze cursus gekozen omdat deze heel goed aansluit bij mijn huidige werkzaamheden.

Er werden zaken van verschillende klanten belicht. Zo werd door voorbeelden en oefeningen duidelijk gemaakt wat het stellen van bepaalde vragen voor gevolg kan hebben voor het verloop van een (telefoon)gesprek. Niet alleen zakelijk maar ook privé heb ik profijt van het geleerde!”



**Anne-May Vera-Verbiesen**

*Telefoniste/receptioniste, Kuijpers te 's-Hertogenbosch*

## Programma

Naast het vaste programma is er ruimte om persoonlijke vragen en knelpunten te bespreken en te trainen met de trainer en de medecursisten.

- Professionele rol binnen de organisatie
- Initiatief nemen tot structuur en goede procedures binnen het bedrijf
- Telefonische etiquette en uitstraling aan de balie
- Doorverbinden en in de wacht zetten
- Het bouwen van scripts
- Filteren voor het management
- Ontvangst van gasten en presentatie
- Omgaan met lastige klanten
- Omgaan met slecht nieuws
- Klachtenopvang
- Klantgerichte communicatie
- Klantgedrag

## 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/pt](http://www.IMKopleidingen.nl/pt)



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

Dordrecht 13-03 | 20-03

Drachten 21-03 | 28-03

Leiden 26-03 | 02-04

#### april 2012

Rotterdam 04-04 | 11-04

Den Bosch 13-04 | 20-04

Zwolle 17-04 | 24-04

Utrecht 19-04 | 26-04

#### mei 2012

Amsterdam 07-05 | 14-05

Arnhem 16-05 | 23-05

Breda 25-05 | 01-06

#### juni 2012

Nijmegen 05-06 | 12-06

Amersfoort 07-06 | 14-06

Eindhoven 11-06 | 18-06

Assen 22-06 | 29-06

#### oktober 2012

Dordrecht 02-10 | 09-10

Alphen a/d Rijn 04-10 | 11-10

Amersfoort 05-10 | 12-10

Assen 08-10 | 15-10

Amsterdam 10-10 | 17-10

Leiden 22-10 | 29-10

Zwolle 24-10 | 31-10

Breda 26-10 | 02-11

#### november 2012

Drachten 01-11 | 08-11

Utrecht 09-11 | 16-11

Nijmegen 13-11 | 20-11

Eindhoven 22-11 | 29-11

#### december 2012

Den Bosch 11-12 | 18-12

Arnhem 14-12 | 21-12

Kijk op [IMKopleidingen.nl](http://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.