

Training – Proactief communiceren met klanten

Stap jij makkelijk op klanten af?

Proactief in gesprek gaan met opdrachtgevers is een belangrijke stap op weg naar een tevreden klant. Vergroot invloed op opdrachtgevers met oprechte interesse en het nemen van het initiatief voor een goed gesprek.



Praktische informatie

Naam training of opleiding	Training “Proactief communiceren met klanten”
Doel van de training	De deelnemer heeft inzicht in het belang van klantgericht denken en handelen, en zijn/haar rol hierin.
Doelgroep	Iedereen die geregeld contact heeft met zijn/haar klant/opdrachtgever.
Inhoud van de training	• Wat is klantgerichtheid? • Hoe kom ik over? • Feedback geven en ontvangen • Luisteren, samenvatten en doorvragen • Een proactief klantgericht gesprek voeren
Niveau van de training	MBO
Vooropleiding	Er is geen specifieke vooropleiding nodig. Het is wel van belang dat de deelnemer de Nederlandse taal beheerst in woord en schrift.
Lengte van de training	3 dagdelen van ieder 3 uur
Locatie	De training wordt uitsluitend in-company georganiseerd.
Groepsgrootte	10 - 12 deelnemers
Doelstellingen van de training	De deelnemer kan na de training: • Benoemen wat proactief gedrag is; • Uitleggen wat feedback is; • Op de juiste wijze feedback geven en ontvangen; • Actief luisteren, samenvatten en doorvragen; • Op proactieve wijze een gesprek voeren met een klant.
Studiebelasting	Ongeveer 45 minuten per dagdeel. De deelnemer bereidt de training voor met een voorbereidingsopdracht en maakt een actieplan ter afsluiting.
Kwalificaties	Geen
Kosten opleiding	€ 395,- per persoon bij in-company excl. BTW
Certificaat	UL-Team certificaat ‘Training proactief communiceren met klanten’ Om in aanmerking te komen voor een certificaat dient aan de volgende criteria te zijn voldaan: • 100% aanwezigheid • 100% inzet tijdens de training
Aantal toetsingen en herkansingen	N.v.t.
Vrijstellingen	N.v.t.
Studiemateriaal	Lesmap met hand-outs en opdrachten
Voorwaarden	Op al onze trainingen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing en de NRTO gedragscode
Opmerking	