

KLANTVRIENDELIJK TELEFONEREN

'Take up the telephone with a smile'



Doel Professionele en klantvriendelijke telefoongesprekken zijn het visitekaartje van uw onderneming.
Hoe beantwoorden we nu een oproep op een correcte manier?
En hoe reageren we op lastige bellers?

In deze opleiding leren we op een professionele en vooral efficiënte wijze inkomende en uitgaande telefoongesprekken voeren, opdat onze gesprekspartner tevreden het gesprek afsluit.

Doelgroep Deze opleiding is bestemd voor medewerkers die frequent telefonisch contact hebben met interne en externe klanten.

Methodiek Op een interactieve manier wordt theorie aangereikt en nadien ingeoeffend.

Teneinde de vaardigheden in te oefenen, worden realistische en herkenbare cases gebruikt.

Programma 1 dag van 9h-17h

Voormiddag:

- Het verbale visitekaartje
- Boodschappen noteren
- Connecteren met de juiste persoon
- Tijd sparen door middel van de juiste vraagstelling
- Correct afsluiten
- Uitgaande telefoongesprekken

Namiddag: Selectie

- Omgaan met lastige bellers
- Leiden in plaats van lijden
- Klachtenbehandeling
- Meer halen uit uw telefoongesprek

Praktische gegevens Locatie:
Info:
Individuele prijs:
Groeps prijs voor bedrijven:
Contact:

