

training Effectief telefoneren

Spreuk: *Argumenten moet je niet tellen, maar wegen.*

INFO

Deze pakkende training is bestemd voor telefonistes en andere medewerkers, die verantwoordelijk zijn voor klantgericht/klantvriendelijk telefoonverkeer. Uw telefoniste/receptioniste is het visitekaartje van uw bedrijf. Dit stelt eisen aan attitude, woordgebruik en toonhoogte. Echter, uw telefoniste staat vaak ook aan het begin van de aanvraag, de opmerking of de klacht. Dit vereist vaardigheden op het gebied van communicatie, commercie en interne daadkracht. U leert en oefent in deze training de do's en don'ts van het telefoonverkeer en u leert de kracht en het belang van de verbale communicatie.

Programma opzet

- Dagelijkse praktijk;
- Doorbreken van patronen;
- Telefoonirritatie;
- Regels doorverbinden;
- Telefonische klachtafhandeling;
- Wanneer belscripts en hoe;
- Gesprekstechnieken;
- Persoonlijk actieplan, do's & don'ts

Resultaat

Na afloop heeft u gewonnen aan zelfverzekerdheid en aan zelfbewustzijn. U bent zich bewust van de belangrijke rol, die u binnen uw organisatie vervult. U gaat zelfbewuster en slagvaardiger om met communicatie. U beheerst de centrale thema's van klantgericht telefoneren en u hebt geleerd van uw eigen ervaring en die van uw medecursisten. Door deze training bent u zich blijvend bewust van uw gedrag, uw benadering, uw rol en uw communicatie. Hierdoor weet u voortdurend op welke punten u uw aandacht moet richten.

BV&T opleiding & advies biedt de beste resultaatgerichte training en coaching services in de markt, met als doel positieve verandering die zowel gemeten als waargenomen kan worden. We ondersteunen onze klanten met de juiste afstemming van deze cursus. Dit zorgt voor op maat trainingsinitiatieven ten behoeve van organisaties en individuen. Door tijdens de training de deelnemers voortdurend te spiegelen, te observeren en gevraagd / ongevraagd van feedback te voorzien. Hierbij krijgen de deelnemers meer inzicht in hun eigen gedrag.

Vraag vrijblijvend een uitgebreide offerte aan.

Maximaal resultaat

In de training Effectief telefoneren vormt ~maatwerk~ steeds het uitgangspunt. Praktijkgerichte oefeningen, opdrachten en rollenspelen vormen de basis van al onze trainingen. Door de unieke juiste match, sluiten de onderwerpen in de training direct aan bij uw dagelijkse praktijk. Hierdoor behaalt u meer resultaat na de training. U zult de omgang met de docent/trainer als zeer prettig ervaren.

Voorafgaand aan deze training Effectief telefoneren bepalen wij het startniveau door middel van een doelstellings- of intakegesprek. Ook bespreken wij het beoogde eindniveau met u. Tevens bestaat de mogelijkheid om het niveau van een gehele afdeling of organisatie te laten bepalen of functieprofielen te voorzien van kenniseisen. Hiervoor heeft BV&T een unieke gouden formule ontwikkeld.

Investing en tijdsduur

Vanaf:	€ 1717,-	trajectkosten per groep
Deelnemerskosten:	p.p.	zichtbaar op offerte!
In-company vanaf:	59,-	per deelnemer(s)
Uw doelstelling:	wordt vooraf	besproken
Aantal dagen / dagdelen:	2	(6 uren per dag)

Workshop vanaf 1 dagdeel € 539,- of 1 dag € 895,-
Meerprijs per deelnemer vanaf € 59,-

Flexibele agenda

Flexibiliteit is onontbeerlijk in onze serviceverlening aan u. Onze trainer zal met u samenwerken om de Effectief telefoneren in te zetten hoe, wanneer en waar u het nodig hebt. De agenda wordt bijvoorbeeld met onze trainer persoonlijk afgestemd.

BV&T kan u breed ondersteunen in bijvoorbeeld: training en advies, gecombineerde leerontwerpen, training voor trainers, workshops, coaching (persoonlijk en team) en aangepaste programma's.



BV&T opleiding & advies
Locatie: heel Nederland
Tel: **088-7744333**
Fax: 084-8377941
www.bvtopleiding.nl
post @ bvtgroep.com

