

## cursus Klantgericht denken en handelen

Spreuk: *Kennis kun je niet eisen of afdwingen.*

### INFO

U verkoopt hetzelfde product als uw concurrent? Hoe zorgt u er dan voor dat de klant juist naar u toe komt? Door net dat beetje extra te bieden. Extra service te geven. U te verplaatsen in uw klant. Dát maakt het verschil. Tijdens deze training komen alle aspecten van klantgericht denken aan de orde. Niet alleen voor u geschikt als u in het bedrijfsleven werkt, maar zeker ook als u werkzaam bent in de non-profit sector. Met name in deze omgeving is het zeer van belang, dat de klant centraal komt te staan. Hoe u dit bereikt? Dat leert u tijdens deze training!

#### Programma opzet

- Wat is klantgerichtheid?
- Klantgericht communiceren;
- Uw rol en verantwoordelijkheid;
- Klantgerichtheid;
- Interne klantgerichtheid;
- Lastige klanten en klachtenafhandeling;
- Klantgerichtheid versus beleefdheid.

#### Resultaat

Het programma is bewust meer praktijkgericht dan theoretisch. Korte inleidingen wisselen we af met rollenspelen, oefeningen, discussies en groepsopdrachten. Voor de implementatie van de ideeën in uw praktijk maakt u een actieplan.

We gebruiken herkenbare voorbeelden en cases, die aansluiten op de praktijk in uw organisatie.

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.

Daarnaast doen we aan follow up door middel van gedetailleerde rapportages (feedback) van het geleerde, de prestaties en de resulterende veranderingen. Terwijl persoonlijke gegevens vertrouwelijk blijven, analyseren we data, wat waardevolle nieuwe informatie oplevert over de krachten, zwakheden en trends van de deelnemers en/of organisatie. Dit verschaft directe kwantitatieve en kwalitatieve informatie die bedrijven hard nodig hebben om het geleerde te peilen en om dit te linken aan specifieke bedrijfsstrategieën.

**Vraag vrijblijvend een uitgebreide offerte aan.**

### Maximaal resultaat

In de cursus Klantgericht denken en handelen 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 cursus Klantgericht denken en handelen 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:	€ 2199,-	trajectkosten per groep
Deelnemerskosten:	p.p.	zichtbaar op offerte!
In-company vanaf:	69,-	per deelnemer(s)
Uw doelstelling:	wordt vooraf	besproken
Aantal dagen / dagdelen:	4	(4 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 Klantgericht denken en handelen 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

