

## ***KLANTGERICHT TELEFONEREN***

---

### **Doelstelling:**

Na deze training zullen de deelnemers:

- Weten hoe belangrijk een goed telefonisch visitekaartje is.
- Zich realiseren dat goede bereikbaarheid en korte wachttijden een "must" zijn.
- Inzicht hebben in communicatie per telefoon.
- De externe en interne telefonische contacten optimaliseren.

### **Doelgroep:**

Alle medewerkers die via de telefoon contact hebben met (potentiële) relaties.

### **Beknopt overzicht van de te behandelen onderwerpen:**

- De telefoon als auditief visitekaartje
- De telefoon als mogelijkheid tot public relations-werk
- Moderne telecommunicatietechnieken
- Oorzaken van miscommunicatie
- Rol van feedback in de communicatie
- Telecommunicatieregels
- Vraagstellingstechnieken
- Luistervaardigheidsoefeningen
- Efficiënt telefoongebruik/gespreksdiscipline
- Telefoonmanieren
- Spreekstijl en –stem bij het telefoneren
- Aannemen en doorverbinden van binnenkomende gesprekken
- Uitgaande gesprekken
- Typologieën
- Klachtenbehandeling

### **Aantal deelnemers:**

Maximaal 12 deelnemers per groep.

### **Trainingsduur:**

Twee dagen aaneengesloten of met een intervalperiode. Aanvang 10.00 tot 16.00 uur.

### **Locatie:**

Trainingslokaal met ruimte voor praktijksimulaties met de daarbij benodigde rekvisieten. De training kan zowel intern als extern worden verzorgd.

### **Methodieken:**

Korte inleidingen gevolgd door zelfonderzoek en discussies, maar vooral veel praktijksimulaties met analyse van de plus- en minpunten.