

Klantgericht telefoneren

“Wie faalt in de voorbereiding, bereidt zijn falen voor.”

Met bijna iedere klant heeft u telefonisch contact en slechts enkelen hebben zich de techniek van telefonisch communiceren eigen gemaakt. Telefonisch contact staat dat ook al jaren in de top 10 van ergernissen. Een telefonisch contact is een mogelijkheid om klantinformatie in te winnen, problemen op te lossen en nieuwe omzet te genereren. Telefonisch contact is belangrijk en vormt bij een verkeerde toepassing vaak een negatief filter voor potentiële klanten. Tijdens deze training leert u om te gaan met de specifieke situaties die zich voordoen bij telefonisch contact.

Telefoneren wordt een bruikbaar middel voor zowel u als uw klant en een visitekaart voor de organisatie

Men leert:

- o De waarde van telefoneren.
- o Irritaties bij klanten begrijpen.
- o Beheersing van de houding.
- o Het ideale gesprek te voeren.
- o Communicatieve vaardigheden.
- o Positief te blijven.
- o Het telefonische inventarisatieproces.
- o Het telefonische verkoopproces.
- o herkennen van prospects.
- o Positief te eindigen.
- o Uniform te werken.
- o Een tel. communicatieplan op te stellen voor uw bedrijf.
- o Interne gesprekken te verbeteren.
- o Informatie goed te verwerken.
- o Tel. afspraken na te komen.
- o Imagobuilding.
- o Eigen doelstellingen te realiseren.

Training voor:

Medewerkers die direct telefonisch contact onderhouden met klanten, leveranciers en prospects.

Hoe het werkt:

De training is een wisselwerking van uitleg, interactie en praktijkoefening en duurt, afhankelijk van uw wensen **1 werkdag**.

De cursus wordt vooraf met u doorgesproken en op maat gemaakt.

Op onze website blijft u op de hoogte van alle ontwikkelingen op het vakgebied.

Resultaat:

Na deze training bent u in staat om:

- o Professioneel te telefoneren
- o Gestructureerd te telefoneren
- o Efficiënt en effectief te telefoneren
- o Correct te blijven

U investeert voor deze training een bedrag van € 365,- p/p exclusief BTW, inclusief deelnemersmaterialen en trainingtools.