

## Effectief Communiceren (1- Daags)

---

Om meer uit uw gesprekken te halen wilt u uw communicatievaardigheden verbeteren. U wilt werk maken van uw communicatieve vaardigheden en aan de hand van praktische oefeningen aantoonbare resultaten boeken. In deze eendaagse training Effectieve Communicatie krijgt u in één dag inzicht in, en oefent u met, de gespreksvaardigheden die het verschil maken. Ook wordt u zich meer bewust van uw verbale en non-verbale communicatie, zodat u effectievere gesprekken voert.

### Resultaat

- U bent zich bewust van uw communicatie
- U heeft uw communicatievaardigheden verbeterd
- U zet uw non-verbale communicatie nadrukkelijker in
- U stelt de juiste vragen
- U kunt beter samenwerken
- Uw acceptatie niveau gaat omhoog

U wilt uw communicatievaardigheden verbeteren.

Daarnaast herkent u zich in één of meer van de volgende situaties:

- Ik wil praktische handvatten voor mijn communicatie
- Ik wil minder miscommunicatie met anderen
- Soms lopen gesprekken met collega's stroef

In de training Effectief Communiceren staat 'leren door doen' centraal. In deze eendaagse training krijgt u inzicht in hoe u meer uit uw communicatie kunt halen in uw werk. De training geeft u praktische handvatten en laat u gespreksvaardigheden oefenen en ervaren. Na de training kunt u het geleerde gelijk in uw werkpraktijk gaan toepassen.

### De volgende onderwerpen komen o.a. aan bod:

- Inzicht in gesprekstechnieken
- Non-verbale en verbale communicatie
- Effectieve vragen stellen
- Structuur aanbrengen in een gesprek.

### Maximaal aantal deelnemers

Om zeker te zijn dat het talent van elke deelnemer optimaal wordt benut, is er een maximum van veertien deelnemers per training. Deelnemers ontvangen tien dagen voor aanvang van de eerste training een persoonlijke uitnodiging.

### Tarief

Tarief van deze open training per deelnemer per dag € 495,- Het tarief is inclusief; uitgebreide lunch, bureauvoorbereiding, tussentijdse evaluaties, hand-outs, deelnemers materialen, deelnemers certificaten, individuele eindrapportage waarbij de verbeterpunten en aandachtsgebieden per deelnemer getoond worden. Exclusief: 21% BTW

## Telefonische Vaardigheden (1- Daags)

---

Of u nu gebeld wordt of iemand opbelt, om een professioneel telefoongesprek te kunnen voeren is het belangrijk dat je een groot aantal gesprekstechnieken goed onder de knie hebt. Vriendelijk, transparant, en servicegevoelig; zo'n benadering verdient elke klant. Klantgerichtheid staat centraal tijdens de eendaagse training Telefonische Vaardigheden voor interne organisaties.

U leert tijdens deze intensieve training op een professionele en klantgerichte wijze te communiceren via de telefoon, met tevreden klanten als gevolg. De combinatie van rollenspelen, praktijkcases en theorie staan borg voor een training met onmiddellijke toepassingsmogelijkheden in de praktijk.

### **Tijdens de training komen o.a. de volgende onderwerpen aan bod:**

- Wanneer wel of niet iets door de telefoon bespreken?
- Kwalitatieve opening van een telefoongesprek
- Professioneel taal- en stemgebruik
- Gesprekstechnieken: luisteren, doorvragen en samenvatten
- Vermijden van verkeerde uitspraken
- Klachten en negatieve opmerkingen pareren en ombuigen
- Do's and dont's van een professioneel telefoongesprek
- Correct doorverbinden
- Professioneel afsluiten van een zakelijk gesprek
- Verschil tussen bellen (outbound) en gebeld worden (inbound)

### **Maximaal aantal deelnemers**

Om zeker te zijn dat het talent van elke deelnemer optimaal wordt benut, is er een maximum van tien deelnemers per training. Deelnemers ontvangen 14 dagen voor aanvang van de eerste training een persoonlijke uitnodiging.

### **Tarief**

Tarief van deze open training per deelnemer per dag € 495,- Het tarief is inclusief; uitgebreide lunch, bureauvoorbereiding, tussentijdse evaluaties, hand-outs, deelnemers materialen, deelnemers certificaten, individuele eindrapportage waarbij de verbeterpunten en aandachtsgebieden per deelnemer getoond worden. Exclusief: 21% BTW

## Professioneel Omgaan met Klachten (3-daags)

---

Kon ik maar denken als de klant, dan kan ik ook klantgericht handelen, klachten afhandelen is niet helemaal mijn ding, maar ik ontkom er niet aan. Hoe pak ik dit het beste aan? De klant is koning, maar hoe behandel ik deze 'koning' nu in de praktijk? Maximale klanttevredenheid, daar draait het om bij de driedaagse training Professioneel Omgaan met Klachten.

De combinatie van rollenspelen, praktijkcases en theorie staan borg voor een training met onmiddellijke toepassingsmogelijkheden in de praktijk. Om tijdens de trainingdagen optimaal in te kunnen spelen op praktijksituaties is er een interval van slechts enkele weken.

### **Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:**

- Wie is mijn gesprekspartner?
- Houding en gedrag, wat is de juiste 'toonsoort'?
- Bezwaar- en vraagtechnieken
- De eerste en laatste indruk
- Simulatie klachtafhandeling
- Gesprekstructuren & communicatieve vaardigheden
- Non verbale communicatie
- Feedback geven en ontvangen
- Onderhandelen
- Vermijden van vooroordelen bij klanten
- Praktijkgeoriënteerde rollenspelen

### **Maximaal aantal deelnemers**

Om zeker te zijn dat het talent van elke deelnemer optimaal wordt benut, is er een maximum van tien deelnemers per training. Deelnemers ontvangen 14 dagen voor aanvang van de eerste training een persoonlijke uitnodiging.

### **Tarief**

Tarief van deze open training per deelnemer per dag € 495,- Het tarief is inclusief; uitgebreide lunch, bureauvoorbereiding, tussentijdse evaluaties, hand-outs, deelnemers materialen, deelnemers certificaten, individuele eindrapportage waarbij de verbeterpunten en aandachtsgedebieden per deelnemer getoond worden. Exclusief: 21% BTW

# Klantgericht Communiceren

---

Wilt u graag nog klantgerichter en professioneler met uw klant omgaan? Heeft u met situaties te maken waarin u het lastig vindt om uzelf te verplaatsen in de klant, de klant te overtuigen van uw intenties? Wilt u meer weten hoe om te gaan met 'lastig' gedrag? Of u nu telefonisch contact heeft met uw klanten of persoonlijk aan de balie, een goede communicatie naar klanten leidt per definitie tot een hogere klanttevredenheid. In deze training krijgt u handvatten aangereikt die u helpen om in elke situatie op klantgerichte en professionele wijze te communiceren en te handelen.

**Resultaat na de training Klantgericht Communiceren:**

- Communiceert u op een persoonlijke, open en effectieve manier met uw klanten
- Heeft u beter inzicht in uw manier van communiceren en het effect op anderen
- Heeft alle basisvaardigheden (telefoon, receptie, balie, etc.) op het gebied van klantcontact onder de knie
- Kunt u zich inleven in de klant en diens verwachtingen
- Kunt u beter omgaan met lastige klantsituaties

De training Klantgericht Communiceren is voor medewerkers die over het algemeen goed functioneren, maar graag klantgerichter en professioneler willen communiceren met klanten. In uw huidige of toekomstige functie heeft u dagelijks of geregeld contact met klanten. U bent bijvoorbeeld: receptionist/ baliemedewerker, telefonist, systeembeheerder, applicatie beheerder, technisch of functioneel ontwerper, helpdeskmedewerker, callcentermedewerker of binnendienstmedewerker.

**Daarnaast herkent u zich in één of meerdere van de volgende situaties:**

Kon ik maar denken als de klant, dan kan ik ook klantgerichter handelen, klachten afhandelen is niet helemaal mijn ding, maar ik ontkom er niet aan. Hoe pak ik dit het beste aan? De klant is koning, maar hoe behandel ik deze 'koning' nu in de praktijk? Tijdens de training Klantgericht Communiceren gaat u vooral 'leren door te doen'. Korte inleidingen worden afgewisseld met oefeningen en rollenspellen zodat u actief aan de slag gaat.

**Maximaal aantal deelnemers**

Om zeker te zijn dat het talent van elke deelnemer optimaal wordt benut, is er een maximum van tien deelnemers per training. Deelnemers ontvangen 14 dagen voor aanvang van de eerste training een persoonlijke uitnodiging.

**Tarief**

Tarief van deze open training per deelnemer per dag € 495,- Het tarief is inclusief; uitgebreide lunch, bureauvoorbereiding, tussentijdse evaluaties, hand-outs, deelnemers materialen, deelnemers certificaten, individuele eindrapportage waarbij de verbeterpunten en aandachtsgebieden per deelnemer getoond worden. Exclusief: 21% BTW

# Feedback Geven, Vragen en Ontvangen

---

Met de juiste feedback bouwt u aan uw relaties en oefent u invloed uit op uw omgeving. Dat is lastiger dan het lijkt. Bij feedback Geven en Ontvangen spelen alle aspecten van communicatie een rol. In deze training leert u hoe u effectief feedback geeft en ontvangt.

## Resultaat na de training Feedback Geven en Ontvangen:

- Heeft u de meerwaarde ervaren van goede feedback
- Heeft u uw vaardigheden in het geven en ontvangen van
- Feedback geoefend en versterkt
- Bent u in staat om uw boodschap duidelijk en respectvol te verwoorden, zodat de ander uw feedback kan accepteren

Deze training is bestemd voor iedereen die zich wil versterken in het geven en/of ontvangen van feedback. U wilt werk maken van uw communicatieve vaardigheden en aan de hand van praktische oefeningen aantoonbare resultaten boeken .

## Daarnaast herkent u zich in één of meer van de volgende situaties:

- Een compliment geven aan een ander dat lukt me nog wel, maar benoemen wat ik niet prettig vind is een stuk lastiger
- Telkens als ik anderen feedback geef, schieten ze in de verdediging
- De ander weet wel wat ik bedoel, daar hoef ik niet zoveel woorden aan te wijden

Tijdens de training gaat u vooral 'leren door te doen': korte theoretische inleidingen worden afgewisseld met oefeningen en rollenspellen. Aan de hand van verschillende praktijkcases verzamelt u tips en gereedschappen die u helpen om feedback te geven en te ontvangen.

## Maximaal aantal deelnemers

Om zeker te zijn dat het talent van elke deelnemer optimaal wordt benut, is er een maximum van tien deelnemers per training. Deelnemers ontvangen 14 dagen voor aanvang van de eerste training een persoonlijke uitnodiging.

## Tarief

Tarief van deze open training per deelnemer per dag € 495,- Het tarief is inclusief; uitgebreide lunch, bureauvoorbereiding, tussentijdse evaluaties, hand-outs, deelnemers materialen, deelnemers certificaten, individuele eindrapportage waarbij de verbeterpunten en aandachtsgebieden per deelnemer getoond worden. Exclusief: 21% BTW