

## Telefonische Vaardigheden (1 dag)

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 interactieve 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)

In de training Telefonische Vaardigheden 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.

### Maximaal aantal deelnemers

Om zeker te zijn dat het talent van elke deelnemer optimaal wordt benut, is er een maximum van 14 deelnemers per training. Deelnemers ontvangen 14 dagen voor aanvang van de eerste training een persoonlijke uitnodiging. De doorlooptijd van gemiddeld drie weken tussen de sessies maakt deze training zeer geschikt voor terugkoppeling van tussentijdse praktijkervaringen. De sessies starten om 09.00 uur en eindigen om 16.30 uur

### Tarief

Het tarief van deze open training is € 295,- (exclusief 21% btw per deelnemer per dag). Het tarief is inclusief bureau voorbereidingen, maatwerk programma's, hand-outs, deelnemers materialen en deelnemers certificaten. koffie, water, thee en een uitgebreid lunchbuffet in het restaurant.

### Locatie

Hotel restaurant 'De Witte Bergen' in Eemnes.

### Start data 2016

26 oktober, 23 november en 21 december

---

[www.steynallberg.com](http://www.steynallberg.com)