



## Cursus: Effectief telefoneren

*De schakel tussen mens en organisatie*

### INFO

Deze pakkende training is bestemd voor telefonistes en andere medewerkers, die verantwoordelijk zijn voor klantgericht/klantvriendelijk telefoonverkeer. Uw telefoniste/receptioniste is het visitekaartje van uw bedrijf. Dit stelt eisen aan attitude, woordgebruik en toonhoogte. Echter, uw telefoniste staat vaak ook aan het begin van de aanvraag, de opmerking of de klacht. Dit vereist vaardigheden op het gebied van communicatie, commercie en interne daadkracht. U leert en oefent in deze training de do's en don'ts van het telefoonverkeer en u leert de kracht en het belang van de verbale communicatie.

#### Programma opzet

- Dagelijkse praktijk;
- Doorbreken van patronen;
- Telefoonirritatie;
- Regels doorverbinden;
- Telefonische klachtafhandeling;
- Wanneer belscripts en hoe;
- Gesprekstechnieken;
- Persoonlijk actieplan, do's & don'ts

#### Resultaat

Na afloop heeft u gewonnen aan zelfverzekerdheid en aan zelfbewustzijn. U bent zich bewust van de belangrijke rol, die u binnen uw organisatie vervult. U gaat zelfbewuster en slagvaardiger om met communicatie. U beheerst de centrale thema's van klantgericht telefoneren en u hebt geleerd van uw eigen ervaring en die van uw medecursisten. Door deze training bent u zich blijvend bewust van uw gedrag, uw benadering, uw rol en uw communicatie. Hierdoor weet u voortdurend op welke punten u uw aandacht moet richten.

### BV&T staat voor:

In de training vormt ~maatwerk~ steeds het uitgangspunt. Praktijkgerichte oefeningen, opdrachten en rollenspelen vormen de basis van al onze trajecten. 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.

De praktijksituatie van de cursist, positie, werk- en omstandigheden is medebepalend voor de inhoud van het traject en de vormgeving van het totale traject. Stages en andere oriënterende trajecten of activiteiten buiten het lokaal kunnen onderdeel zijn van de doelstelling / programma.

#### Bedrijfstraject (In-Company):

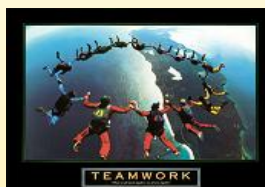
Vanaf:	€ 1807,-	trajectkosten per groep
Deelnemerskosten:	p.p.	zichtbaar op offerte!
In-company vanaf:	1 t/m ..	deelnemer(s)
Uw doelstelling:	wordt vooraf	besproken
Aantal dagen / dagdelen:	2	(6 uren per dag)

Workshop vanaf 1 dagdeel à € 595,- of 1 dag à € 1190,-  
BV&T meerprijs per deelnemer à € 29,-

#### Openinschrijving (per persoon):

Lage kosten hoog rendement, maximaal aansluiten op uw praktijk. Nadat u zich heeft aangemeld nemen wij contact met u op.

Kosten: €395,- excl. BTW en dagarrangement à € 39,-.



De prijzen zijn geldig tot 30 dagen na: 18-08-2022