



Cursus: Receptie- en baliemedewerker

De schakel tussen mens en organisatie

INFO

Deze pakkende training is bestemd voor baliemedewerkers, die verantwoordelijk zijn voor klantgericht en klantvriendelijk optreden. Uw werk als baliemedewerker is het visitekaartje van uw bedrijf. Dit stelt eisen aan houding, woordgebruik en toonhoogte. U presenteert niet alleen met woorden. Uw gezichtsuitdrukking, bewegingen en gebaren communiceren ook. Met lichaamstaal zet u een boodschap kracht bij of doet u er juist afbreuk aan. Mensen die verbaal en non-verbaal verschillende boodschappen uitzenden, brengen anderen in verwarring over hun bedoelingen. Zijn uw woorden niet congruent met uw lichaamstaal, dan vertrouwen mensen op de non-verbale signalen en minder op wat u zegt.

Programma opzet

- Interviewtechnieken,
- Effectief onderhandelen,
- Assertief optreden,
- Conflict en lastige gesprekken,
- Presentatietechnieken,
- 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 bent gesterkt in communicatie en slagvaardigheid. U beheerst de centrale thema's van klantgericht telefoneren en u heeft 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: | € 1491,- | 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 | (4 uren per dag) |

Openinschrijving (per persoon):

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

Kosten: €495,- excl. BTW en dagarrangement à € 39,-.

