

## Klantgericht denken en doen

Een klantgerichte houding leidt tot tevreden klanten en tevreden medewerkers. In deze praktische training staat de bewustwording en het doen centraal.

Duur:

2 dagen van 9.30 tot 16.30

Voor wie:

Deze training is bestemd voor medewerkers in de profit of non-profit sector die meer klant- of gastgericht wil werken.

Door wie:

De training wordt gegeven door een trainer in een coachende rol die persoonlijke doelstellingen van deelnemers kan koppelen aan oefensituaties.

Leerdoelen:

De training levert je het volgende op:

- Aangeven wat de visie is ten aanzien van klant- / gastgerichtheid
- Herkennen van en inspelen op de behoeften en wensen van klanten of gasten
- Het leggen van een basis voor een langdurige relatie met klanten of gasten
- Klanten met klachten op een correcte wijze opvangen
- Definiëren van de eigen rol te in de klantgerichte serviceverlening.

Werkwijze:

Er wordt gewerkt in kleine groepen van gemiddeld 8-10 deelnemers, het maximum is 12. De werkwijze kenmerkt zich door veel interactie zoals ervaringsuitwisseling, discussies, rollenspellen en oefeningen. Tijdens de training wordt er stapsgewijs en confronterend gewerkt aan het vergroten van je zelfinzicht en vaardigheden.

- Vooraf worden tijdens een intake de leerdoelen van elke deelnemer geformuleerd.

Onderwerpen:

- Alledaagse en afwijkende situaties zowel voor als achter de schermen
- Direct klantencontact
- Behoeften en wensen van individuele klanten en groepen
- Omgaan met 'lastige' klanten