

Tijdens de training Klantgericht werken leren deelnemers wat het betekent om klantgericht te werken en hoe om te gaan met verschillende typen klanten. Zij krijgen handvatten aangereikt waarmee ze de communicatie met de klant positief kunnen sturen en leren omgaan met conflictsituaties. Dit verhoogt zowel de klanttevredenheid als de werktevredenheid van uw servicedeskmedewerkers.

In deze whitepaper:

- [Klantgericht werken](#)
- [Werkwijze](#)
- [Resultaat](#)
- [Kosten](#)

KLANTGERICHT WERKEN

TOPdesk Consultancy heeft met 5.000 implementaties ruime ervaring opgebouwd met het implementeren van een klantgerichte werkwijze bij een grote verscheidenheid aan organisaties. TOPdesk besteedt daarbij veel aandacht aan de medewerkers van de organisatie. Zij zijn immers het gezicht van uw dienstverlening. Voor tevreden klanten is inhoudelijke expertise alleen echter niet voldoende. Zij vinden het ook belangrijk dat er op een prettige manier met hen wordt gecommuniceerd.

Tijdens deze training analyseren en verbeteren deelnemers hun communicatievaardigheden. Er wordt aandacht besteed aan het voeren van lastige gesprekken, het omgaan met belangentegenstellingen en verschillende klanttypen. Aan de hand van opdrachten scherpen cursisten hun vaardigheden aan, zodat het contact met klanten niet alleen effectief, maar ook plezierig en constructief verloopt.



WERKWIJZE

In deze training wordt zowel aandacht besteed aan basisvaardigheden als aan werkervaringen van individuele deelnemers. Er wordt gebruikgemaakt van situaties uit hun eigen praktijk. Door middel van rollenspellen en interactieve opdrachten wordt de theorie vertaald naar praktisch toepasbare tips en trucs. U kunt zelf uw eigen training samenstellen op basis van de volgende vier bouwstenen:

Communicatie

Wat maakt communicatie nu zo lastig en wat is klantgericht werken? Dit onderdeel geeft antwoord op deze vragen en legt het fundament voor de andere bouwstenen. De deelnemers leren verschillende vaardigheden die zij kunnen gebruiken in de dagelijkse werkzaamheden op de servicedesk.

Klanttypen

Een servicedeskmedewerker krijgt te maken met verschillende typen klanten. Ieder type klant heeft zijn eigen 'gebruiksaanwijzing'. In dit onderdeel krijgen deelnemers meer inzicht in de verschillende klanttypen en leren ze adequaat op hen te reageren.

Communiceren vanuit jezelf

De manier waarop u communiceert roept een bepaalde reactie op bij uw gesprekspartner. In dit onderdeel leren deelnemers met behulp van de theorie van Timothy Leary op welke wijze de communicatie gestuurd kan worden om zo gesprekken beter te laten verlopen.

Conflicthantering

Een conflict is voor alle betrokken partijen een vervelende situatie. Toch komen deze situaties op elke werkvloer voor. In het onderdeel 'Conflicthantering' leren cursisten conflicten in een vroegtijdig stadium te herkennen en waar mogelijk te voorkomen. Indien de situatie toch escaleert leren ze technieken om het conflict zowel voor de klant als voor de servicedeskmedewerker op een bevredigende wijze af te handelen.

RESULTAAT

Na de training weten deelnemers wat klantgericht werken inhoudt en hoe zij om kunnen gaan met de verschillende typen klanten die een servicedesk ondersteunt. Naast do's en dont's, hebben cursisten nuttige tips and tricks geleerd die toegepast kunnen worden in de dagelijkse praktijk om het niveau van de dienstverlening te verhogen.

KOSTEN

De kosten voor de ééndaagse training Klantgericht werken op locatie bedragen €2.100,- per dag per groep. In één dag kunnen maximaal twee bouwstenen worden behandeld. Voor een goede training is een groep van minimaal acht en maximaal twaalf personen wenselijk. Deze prijzen zijn exclusief BTW en reiskosten.



Andere relevante whitepapers:

- [Training Process Awareness](#)
- [Opleidingen TOPdesk](#)
- [Procesvolwassenheidsmeting](#)
- [Klanttevredenheidsonderzoek](#)
- [Procesverbetertraject](#)

INFORMATIE EN INSCHRIJVING

Inschrijving is mogelijk via onze website www.topdesk.nl. U kunt ook een inschrijfformulier opvragen via telefoon (015) 270 09 09 of e-mailen naar consultancy@topdesk.nl.

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk verder voor uw organisatie kan betekenen.