



Training voor telefonistes/receptionistes

OSPosofie

Als telefoniste krijgt u nooit een tweede kans om voor uw bedrijf een eerste indruk te maken. U moet direct een positief en vertrouwenwekkend beeld van uw organisatie overbrengen. De laatste jaren is men steeds meer de nadruk gaan leggen op klantgerichtheid in in- en externe communicatie. Dit heeft ook invloed op het denken over de rol van de telefoniste/receptioniste. Dit geldt natuurlijk in marktgerichte organisaties, maar ook steeds meer voor de non-profitsector, de overheid en privatiserende bedrijven.

Doel

U als telefoniste/receptioniste nog bewuster maken van uw taak als gastvrouw/heer van uw onderneming. U bent veelal het visitekaartje van uw onderneming en nog meer dan dat het eerste aanspreekpunt. Dit biedt u de mogelijkheid om klanten voor u en uw onderneming te 'winnen'. Veel telefonistes/receptionistes zijn na deze opleiding verbaasd over de talrijke mogelijkheden die hun en dus ook uw functie biedt. Het gevolg van de uitbreiding van mogelijkheden is dat u, bijna zeker, nog meer plezier in uw werk gaat krijgen, hetgeen uw klanten direct merken.

Doelgroep

De telefoniste/receptioniste die zich bewust is of wil worden van haar/zijn belangrijke rol in de communicatie van uw bedrijf met klanten en relaties. Deze training is vooral van belang als u nog effectiever, correcter en klantgerichter wilt gaan werken. U kunt de vaardigheden voor uw functie leren als u pas bent begonnen. Ook een ervaren telefoniste/receptioniste kan baat hebben bij de training doordat ervaringen getoetst kunnen worden aan nieuwe technieken en inzichten. Deze training is geschikt voor telefonistes/receptionistes uit zowel profit- als non-profitorganisaties.

Competenties

Deze training draagt bij aan de ontwikkeling van de volgende competenties:

- Prioriteiten stellen tussen gastvrouwschap en administratieve werkzaamheden
- Beter en bewuster gebruik maken van effectieve gesprekstechnieken
- Klantgerichter telefoneren en doorverbinden
- Omgaan met klachten.

Intake

Voor deze workshop zal een beknopte schriftelijke intake worden gedaan om een zo goed mogelijk zicht te krijgen op uw specifieke leerdoelen.

Methode

Aan het begin van de training worden de knelpunten uit uw dagelijkse praktijk geïnventariseerd. Gedurende de rest van de dag worden deze, waar mogelijk, opgelost via toelichtingen vanuit theoretische invalshoeken, aangevuld met ervaringen van de trainer. Er wordt in tweetallen geoefend met het voeren van gesprekken. Adviezen, tips, case behandeling en uitwisseling van ervaringen vullen het programma aan.

Voor meer informatie
Bel of mail naar:

OSP OPLEIDINGEN B.V.
Postbus 145
2665 ZJ Bleiswijk

Bezoekadres:
Maria Montessorilaan 19
2719 DB Zoetermeer

www.ospopleidingen.nl
info@ospopleidingen.nl
Tel: 079 - 361 61 16
Fax: 010 - 892 09 60

Inhoud

- Aspecten van de functie telefoniste/receptioniste o.a.: communicatieve vaardigheden.
- Telefoniste/receptioniste als gastvrouw
- Het communicatieaspect: gesprekstechnieken
- Binnenkomende en uitgaande gesprekken
- Commerciële aspecten van de telefoniste functie: optreden, uiterlijk en de overzichtelijkheid van de werkdesk.

Werkvormen

De overdracht van de stof vindt plaats op de voor u prettigste wijze van:

- Plenaire discussies
- Rollenspellen
- Cases
- Mini-teaching.

Duur van de training

1 dag

Incompany

Uiteraard is het mogelijk om dit programma af te stemmen op de specifieke behoeften van uw organisatie en als een incompany training te organiseren. Hiervoor maken wij graag met u een afspraak.

Locatie en Data

Deze training wordt verzorgd in Zoetermeer of op locatie.

Voor de actuele data verwijzen wij u door naar www.ospopleidingen.nl

Inschrijfkosten

545,00 euro (exclusief BTW) per persoon. Dit bedrag is inclusief lunch, koffie, thee en een naslagwerk.

Inschrijven

Graag reserveren wij een plek voor u in deze training. U kunt ons ook bereiken via:

OSP Opleidingen B.V.
Postbus 145
2665 ZJ Bleiswijk

Tel.: 079 – 361 61 16

Fax: 010 - 892 09 60

E-mail: info@ospopleidingen.nl

Website: www.ospopleidingen.nl

Voor meer informatie
Bel of mail naar:

OSP OPLEIDINGEN B.V.
Postbus 145
2665 ZJ Bleiswijk

Bezoekadres:
Maria Montessorilaan 19
2719 DB Zoetermeer

www.ospopleidingen.nl
info@ospopleidingen.nl
Tel: 079 - 361 61 16
Fax: 010 - 892 09 60