



Klantgericht denken en handelen in al uw contacten

Inleiding

In deze tijd staat het klantgericht denken en handelen centraal. Iedere onderneming krijgt ermee te maken. Dit kan zijn omdat de klant mondiger is geworden, omdat de concurrent het doet, of gewoon omdat u als manager hebt begrepen dat: "Klanttevredenheid op lange termijn zorgt voor winst en omzet en niet omgekeerd". Deze commerciële waarheid vergt klantgericht denken en handelen van al uw medewerkers. De training verschaft een inzicht, een eigen denkwijze en de denkwijze van uw klant. Teven leert de cursist dat klantgerichtheid tot doel heeft de doelstelling van uw onderneming te realiseren. Het betekent voor uw medewerkers niet dat zij alles moeten doen wat een klant vraagt. Het werken in een klantgerichte organisatie verlangt van alle medewerkers dat zij oog en oor hebben voor de wensen van de klant, en dat zij deze wensen daar waar mogelijk kunnen vertalen in mogelijkheden voor uw eigen organisatie. Dit wordt in deze training volledig en op praktische wijze belicht. Het resultaat van deze training is dan ook direct na de training merkbaar. Uw klant zal ervaren dat hij binnen uw organisatie belangrijk is, dat zij opdrachten door uw organisatie op prijs worden gesteld en dat u hoopt nog vele jaren met uw klant te mogen samenwerken.

Doel

Doel van deze training is de deelnemers inzicht te geven in klantvriendelijkheid en de grenzen die daaraan gesteld moeten worden. Klantvriendelijkheid is niet alles geven wat een klant vraagt, maar alles geven in je communicatie om een klant tevreden te houden. Dit verschil is niet eenvoudig, maar voor uw onderneming wel heel belangrijk..

Doelgroep

Iedere medewerker in een productie-, handels- of dienstverlenende organisatie, die direct contact met klanten onderhoudt.

Competenties

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

- Klantgericht telefoneren
- Gericht schrijven
- Professioneel omgaan met klachten
- Opstellen persoonlijk plan tot verbetering
- Inspelen op de behoefte van uw klanten.

Intake

Voor deze training wordt geen intake gehouden. Op verzoek is dit wel mogelijk, waarbij de focus dan ligt om de bekwaamheid van de deelnemers te meten. De kosten voor deze intake zijn supplementair.

Methode

Deze training is geheel afgestemd op de dagelijkse praktijk van de deelnemers en vereist van de deelnemers dan ook een grote participatie. Veel onderwerpen zullen worden behandeld door middel van discussies en rollenspellen. Met behulp hiervan krijgen zij persoonlijke handvatten aangereikt, aan de hand hiervan kunnen zij zich verder ontwikkelen in de praktijk.

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

OSP Opleidingen

Inhoud

- U bent onze klant
- Teveel gerichtheid kan ook
- Verschillende vormen van klantgerichte communicatie
- De interne klant
- De externe klant
- Wat beweegt uw klant (behoefteverkenning)
- Ontwikkelen van normen voor klantgericht handelen.

Werkvormen

In deze workshop wordt gebruik gemaakt van voor de deelnemers prettige werkvormen.

Zoals:

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

Duur van de training

De training Klantgericht denken en handelen in al uw contacten duurt 2 dagen.

Locatie en Data

Deze training wordt verzorgd in het midden van Nederland of op locatie.

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

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.

Inschrijfkosten

995 euro (exclusief BTW) inclusief lunch, koffie, thee en naslagwerk

Voor meerdere deelnemers gedurende een heel jaar, ongeacht in één of meerdere OSP trainingen, kunt u met ons een overeenkomst sluiten.

Inschrijven

Graag reserveren wij een plek voor u in deze training. U kunt ons 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