

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 de training Klantgericht werken 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 de 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 tricks. De volgende elementen komen tijdens de training aan bod:

Klanttevredenheid

Klantgericht werken is voor uw organisatie belangrijk, maar wat houdt het in? Wat is kwaliteit en door welke elementen wordt bepaald of een klant tevreden is over de door u geleverde dienst? In de training worden onder meer deze vraagstukken behandeld.

Communicatie

Een goede dienstverlening draait om communicatie, maar in de praktijk blijkt klantgericht communiceren lang niet zo gemakkelijk. De deelnemers ontdekken waarom goede communicatie zo lastig is en zij leren zelf klantgericht communiceren.

Klanttypen

Een servicedeskmedewerker krijgt te maken met verschillende typen klanten. Deze training biedt inzicht in de klanttypen en deelnemers leren adequaat met hen om te gaan.

Conflicthantering

Helaas komen conflictsituaties op elke werkvloer voor. Hoe zijn deze situaties in een vroegtijdig stadium te herkennen en hoe kunnen deze worden voorkomen? Deze training laat zien hoe een conflict zowel voor de klant als voor de servicedeskmedewerker op een bevredigende wijze af te handelen is.

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 don'ts, 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 eendaagse training Klantgericht werken op locatie bedragen €2.180,- per dag per groep. 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.