

## **Programma telefoontraining 'Zakelijk en klantgericht telefoneren'**

- 08.45 – 09.00 uur      Ontvangst
- 09.00 – 09.15 uur      Welkom en kennismaking
- 09.15 – 09.30 uur      Inventarisatie leerdoelen per persoon

We gebruiken graag voorbeelden uit uw dagelijks werk. U kunt ons twee praktijksituaties voorleggen.

Daarna gaan wij aan de slag met uw leerdoelen, zoals:

- 09.30 – 12.30 uur      Hoe zorg ik voor een goede bereikbaarheid?
- Een professioneel visitekaartje (eerste indruk)
  - Professioneel en effectief gebruik van de stem
  - Op de juiste wijze doorverbinden
- Etiquette: wat kan wel en wat juist niet
- Onderbreken van langdradige bellers
  - Herken de klant (vaste klanten en regelmatige bellers)
- Structuur in het gesprek
- Vraag- en luistertechnieken
  - Aangeven dat u de klant werkelijk begrijpt
  - Hoofd- en bijzaken onderscheiden
- Positief en concreet communiceren
- Effectief omgaan met boze, ontevreden klanten
  - Regie nemen en houden
- Concrete afspraken maken
- Professioneel afsluiten
- 12.30 - 13.30 uur      Pauze met uitgebreide lunch
- 13.30 - 15.45 uur      Vervolg leerdoelen
- 15.45 - 16.00 uur      Evaluatie telefoontraining  
Uitreiking Certificaat
- 16.00 uur                Einde training