

Klantgericht werken en doen

Werken met meer plezier, klantbehoud en resultaat

Training van 2 dagen
Ook incompany mogelijk

Voor wie?

De training *Klantgericht werken en doen* is geschikt voor iedereen die te maken heeft met klanten, maar zich niet direct bezighoudt met de verkoop. Denk aan medewerkers van de binnendienst, administratie, balie, facilitair of secretariaat. Maar ook voor bijvoorbeeld magazijnmedewerkers, chauffeurs en monteurs is deze training klantgericht werken zeer aan te raden.

Klanten hechten waarde aan organisaties die snappen wat hun behoeften zijn en op deze behoeften kunnen inspelen. Je leert in de training *Klantgericht werken en doen* dan ook te denken en handelen vanuit het perspectief van de klant en te anticiperen op latente behoeften. Daarnaast ben je na de training in staat proactief mee te kunnen denken met de klant en weet je (ongevraagd) alternatieven te vinden om de dienstverlening voor de klant te optimaliseren.

Wat ontwikkel ik?

Door deze tweedaagse training krijg je inzicht in het belang en het plezier van service- en klantgericht werken en ontwikkel je jouw persoonlijke stijl. "De uitdaging is niet dat je vriendelijk naar de klant kijkt, maar dat de klant vriendelijk naar jou kijkt, omdat ze zo van de goede service hebben genoten" (Uit: Kruip in de huid van de klant, Jonathan Kitching). Na het volgen van de Training Klantgericht werken en doen slaag je gegarandeerd in deze uitdaging!

Wie is mijn trainer?

De trainers van Nederlandse Sales Academie zijn stuk voor stuk gedreven professionals met ruime ervaring, expertise en passie voor het commerciële vakgebied waarin zij dagelijks actief zijn. De trainer van de training *Klantgericht werken en doen* is tevens een ervaren professional die je graag helpt met het behalen van je leerdoelen!

Het all-in tarief per deelnemer bedraagt € 975,-

Tariefsopbouw: lesgeld € 790,- / lesmateriaal € 75,- / locatiekosten € 110,- (2 dagen). Alle bedragen zijn exclusief BTW.

Programma

Het programma draait om het realiseren van een positieve klantervaring, met als resultaat een hoge(re) klanttevredenheid.

- Beeldvorming in de organisatie over klanten
- Een klantgerichte houding
- Verbale en non-verbale communicatie
- Het inzetten van vakdeskundigheid
- Inleven in behoeften en belevingswereld van de klant
- Omgaan met emoties, gevoeligheden en klachten
- Wat gaan we in de praktijk anders doen?

Is de training *Klantgericht werken en doen* iets voor jou? Schrijf je dan direct in!

Startdata & locaties

2 dagen van 10.00-17.00 uur

Najaar 2020

Eindhoven	02 okt
Zwolle	22 okt
Rotterdam (Capelle a/d IJssel)	02 nov
Amsterdam	19 nov
Utrecht (Bunnik)	01 dec

Voorjaar 2021

Amsterdam	15 feb
Rotterdam (Capelle a/d IJssel)	18 mrt
Eindhoven	14 apr
Zwolle	18 mei
Utrecht	25 jun

Zie voor alle lesdata
salesacademie.nl/kw

scan mij



Meld je aan via
salesacademie.nl/kw

Direct inschrijven ▶

Bekijk de training online ▶

Contact opnemen ▶

Onze trainingen en opleidingen gaan altijd door...



scan mij



...hoe dan ook

Goed nieuws! Onze trainingen en opleidingen gaan door. Altijd! Klassikaal als het kan (met inachtneming van 1,5 meter afstand) en online als het moet. Op voorwaarde dat het minimum aantal deelnemers bereikt is. Schrijf je dus gerust in voor een training, opleiding of cursus. Kijk op salesacademie.nl/altijd-door voor meer informatie.



**NEDERLANDSE
SALES ACADEMIE**

POWERED BY IMK OPLEIDINGEN