

# Klantgericht telefoneren

**Prijs** € 740,-

**Verblijfskosten** € 86,-

Dit is de totaalprijs van het dagarrangement voor de gehele training bestaande uit koffie/thee/water/fris, uitgebreide lunch en plenaire zaalhuur.

**Plaats** Utrecht

**Aantal dagen** 2

**Max. deelnemers** 10

## Trainers



## Introductie

Haal eruit wat erin zit met de Talentscan+®!

Bij deze training maken we vanaf 1 januari 2011 gebruik van de Talentscan+®. Met deze scan krijg je inzicht in je talenten, specifiek gekoppeld aan het thema van de training. Met dit inzicht kunnen we tijdens de training heel gericht werken aan het gewenste gedrag dat bij jou past. Dat vinden we realistischer en levert jou meer resultaat en plezier op.

Lees **VERDER** over de Talentscan+®.

## Doelgroep

Je voert regelmatig telefoongesprekken met klanten en je wilt deze professioneel en klantgericht laten verlopen.

## Resultaat

Na afloop van de training sta je klanten telefonisch professioneler en klantgerichter te woord. Telefoongesprekken verlopen gemakkelijker omdat je weet hoe je je doel bereikt. Ook lastige gesprekken breng je tot een goed einde.

## Inhoud

- > Hoe voer ik een professioneel en klantgericht telefoongesprek?
- > Hoe bouw ik een telefoongesprek op?
- > Hoe vraag ik en hoe geef ik gericht informatie?
- > Hoe ga ik effectief om met klachten?
- > Hoe breng ik slecht nieuws?

## Aanpak

- > Vooraf Talentscan+® invullen
- >

Praktijkgerichte gespreksituaties en rollenspelen met acteur

> Tussentijdse opdrachten

> Boek: Goed dat u belt! Tevreden klanten aan de telefoon van Sylvia Reynen

## **Uitgebreid**

Voor deze training is helaas geen uitgebreide informatie beschikbaar. Mocht je specifieke vragen hebben, dan kun je allereerst de pagina met veelgestelde vragen raadplegen. Je kunt ons natuurlijk ook bellen of mailen. Het telefoonnummer is 020-6595752 en het mailadres is [verderintrainen@vergouwenoverduin.nl](mailto:verderintrainen@vergouwenoverduin.nl)

---

[Meer informatie over de training Klantgericht telefoneren](#)

---