



**‘Nooit gedacht dat ik in één dag zoveel bij zou leren’**

#### JOUW RESULTAAT

- > Je straalt nog meer professionaliteit uit
- > Je kent de klantgerichte telefoonetiquette
- > Je kunt omgaan met kritieke momenten
- > Je verbetert je luistertechniek
- > Je verbetert je vraagtechniek
- > Je verbetert je doorvraagtechniek

#### PROGRAMMA - 1 dag

- > Klantvriendelijk en klantgericht gedrag
- > Effectief communiceren – wat is dat?
- > Persoonlijke presentatie
- > Gastvrij en professioneel gedrag
- > Stemgebruik
- > Telefoonetiquette
- > De kunst van het luisteren
- > Vraag- en interviewtechnieken
- > Aannemen van boodschappen
- > Het hoofd koel houden bij piekdrukke
- > Omgaan met emoties
- > Feedback geven aan collega's

#### DOELGROEP

Iedere receptioniste die het visitekaartje van de organisatie is en dit ook wil uitstralen.

## De klantgerichte receptioniste

**Je bent iedere minuut van de dag het visitekaartje van jouw organisatie. Een belangrijke (en vaak onderschatte) functie waar veel bij komt kijken. Hoe kom je over bij jouw klant? Behandel je inkomende telefoontjes professioneel, klantvriendelijk en efficiënt? Hoe ontvang je bezoekers? Hoe ga je om met langdradige, onduidelijke of geïrriteerde klanten? Hoe bewaar je de rust op drukke momenten?**

Trainingslocaties - 7 locaties verspreid door heel Nederland: Assen, Arnhem, Eindhoven, Hengelo, Hilversum, Rotterdam of Zwolle.

Trainingsdata - iedere 6 weken start een nieuwe training: kijk voor alle actuele trainingsdata op: [www.xl10.nl](http://www.xl10.nl).

XL10 biedt altijd de volgende garanties:

- Een kleine groep van maximaal 6 deelnemers
- 75% praktijk - je oefent veel en ontwikkelt jezelf daardoor snel
- Jouw persoonlijke doelen uit jouw praktijk staan centraal
- Ervaren trainers uit de praktijk
- 100% garantie tevredenheid: niet goed = geld terug!



**Investering voor deze 1-daagse training:**

**€495,00\***

#### 50% KORTINGSACTIE

Nu 50% inschrijfkorting voor iedere 2<sup>e</sup> deelnemer in dezelfde groep

#### CONTACT

XL10 Training | T 074-2452642 | E [info@xl10.nl](mailto:info@xl10.nl) | [www.xl10.nl](http://www.xl10.nl)

**[www.xl10.nl](http://www.xl10.nl)**

\* Alle tarieven zijn excl. BTW en € 45,00 per dag voor het dagarrangement