



'Ik weet nu echt wat klantgericht werken inhoudt'



JOUW RESULTAAT

- > Je kunt een klantgericht gesprek voeren
- > Je komt sympathieker over op de klant
- > Je luistert en vraagt effectiever
- > Je brengt meer structuur in je gesprek
- > Je komt sneller tot de kern
- > Je leert omgaan met lastige gesprekken
- > Je bent zelfbewuster in je klantcontacten

PROGRAMMA - 2 dagen

- > Wat verwacht jouw klant?
- > Telefoonetiquette in een zakelijk gesprek
- > De invloed van je stemgeluid
- > Structuur aanbrengen in je gesprekken
- > De vraag van de klant analyseren
- > Vraag-, doorvraag- en luistertechnieken
- > Informeren en adviseren
- > Duidelijke afspraken maken
- > Overtuigend en duidelijk formuleren
- > Jouw boodschap geaccepteerd krijgen
- > De leiding nemen en houden
- > Omgaan met lastige gesprekken

DOELGROEP

Voor iedereen die telefonisch contact heeft met klanten. Voorbeelden van functies zijn secretaresses, helpdesk- en binnendienstmedewerkers, planners, callcenteragents, etc.

Professioneel telefoneren

Je wilt professioneler en klantgerichter telefoongesprekken voeren? Je overtuigingskracht vergroten? Meer initiatief tonen? Meer de leiding nemen en houden in het gesprek? In deze training ontwikkel je alle communicatieve vaardigheden om je klanten professioneel te woord te staan en om ook in moeilijke telefoongesprekken te bereiken wat je wilt.

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.

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!



50% KORTINGSACTIE

Nu 50% inschrijfkorting voor iedere 2^e deelnemer in dezelfde groep

Investering voor deze 2-daagse training:

€ 995,00*

CONTACT

XL10 Training | T 074-2452642 | E info@xl10.nl | www.xl10.nl

www.xl10.nl

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