



Cursus: Klantgericht denken en handelen

De schakel tussen mens en organisatie

INFO

U verkoopt hetzelfde product als uw concurrent? Hoe zorgt u er dan voor dat de klant juist naar Æ° toe komt? Door net dat beetje extra te bieden. Extra service te geven. U te verplaatsen in uw klant. DÅjt maakt het verschil. Tijdens deze training komen alle aspecten van klantgericht denken aan de orde. Niet alleen voor u geschikt als u in het bedrijfsleven werkt, maar zeker ook als u werkzaam bent in de non-profit sector. Met name in deze omgeving is het zeer van belang, dat de klant centraal komt te staan. Hoe u dit bereikt? Dat leert u tijdens deze training!

Programma opzet

- Wat is klantgerichtheid?
- Klantgericht communiceren;
- Uw rol en verantwoordelijkheid;
- Klantgerichtheid;
- Interne klantgerichtheid;
- Lastige klanten en klachtenafhandeling;
- Klantgerichtheid versus beleefdheid.

Resultaat

Het programma is bewust meer praktijkgericht dan theoretisch. Korte inleidingen wisselen we af met rollenspelen, oefeningen, discussies en groepsopdrachten. Voor de implementatie van de ideeÅ«n in uw praktijk maakt u een actieplan.

We gebruiken herkenbare voorbeelden en cases, die aansluiten op de praktijk in uw organisatie.

BV&T staat voor:

In de cursus vormt ~maatwerk~ steeds het uitgangspunt. Praktijkgerichte oefeningen, opdrachten en rollenspelen vormen de basis van al onze trajecten. Door de unieke juiste match, sluiten de onderwerpen in de training direct aan bij uw dagelijkse praktijk. Hierdoor behaalt u meer resultaat na de training. U zult de omgang met de docent/trainer als zeer prettig ervaren.

De praktijksituatie van de cursist, positie, werk- en omstandigheden is medebepalend voor de inhoud van het traject en de vormgeving van het totale traject. Stages en andere oriënterende trajecten of activiteiten buiten het lokaal kunnen onderdeel zijn van de doelstelling / programma.

Bedrijfstraject (In-Company):

Vanaf:	€ 3190,-	trajectkosten per groep
Deelnemerskosten:	p.p.	zichtbaar op offerte!
In-company vanaf:	1 t/m ..	deelnemer(s)
Uw doelstelling:	wordt vooraf	besproken
Aantal dagen / dagdelen:	4	(4 uren per dag)

Workshop vanaf 1 dagdeel à € 875,- of 1 dag à € 1750,-
BV&T meerprijs per deelnemer à € 29,-

Openinschrijving (per persoon):

Lage kosten hoog rendement, maximaal aansluiten op uw praktijk. Nadat u zich heeft aangemeld nemen wij contact met u op.

Kosten: €795,- excl. BTW en dagarrangement à € 39,-.

