

Professioneel klantgericht telefoneren

DOELSTELLINGEN

Ontdek onze training in telefonische communicatie, ontworpen voor alle medewerkers die hun vaardigheden willen verbeteren in telefonische interactie met klanten. Of je nu een interne of externe verkoper bent, een medewerker van een contactcenter of een relatiebeheerder, deze training helpt je om een professioneel niveau te bereiken en om moeilijke gesprekken effectief te beheren. Je zal de nodige tools verwerven om je telefonische gesprekken te optimaliseren en de tevredenheid van je klanten te verhogen.

Deze opleiding heeft als doelstellingen om:

- een bijzonder professioneel niveau bereiken van telefonische communicatie, zowel 'inbound' als 'outbound';
- een comfortzone realiseren m.b.t. moeilijkere types gesprekken : omgaan met een moeilijke of klagende klant, een outbound gesprek om een afspraak te maken met een niet-klant;
- het ontwikkelen van individuele actieplannen om de communicatieve vaardigheden verder te verfijnen en te verbeteren.

Lees meer op : ['The Phone Party': Hoe maak je telefonisch een succesvolle afspraak met je klant? - Persoonlijke ontwikkeling - Actua - Febelfin Academy \(febelfin-academy.be\)](https://www.febelfin-academy.be)

SAMENVATTING

Categorie:

- Persoonlijke ontwikkeling

Niveau:

Basic

Type opleiding:

Klassikale opleiding

Prijs:

In kader van paritair initiatief, worden de paritaire prijsrichtlijnen toegepast.

DOELGROEP

Deze training is geschikt voor alle medewerkers die regelmatig telefonisch contact hebben met klanten, zowel inbound als outbound. en die hun professionele aanpak willen optimaliseren:

- Interne commerciële medewerkers;
- Externe commerciële medewerkers;
- Contact-Center medewerkers;
- Relatiebeheerders;
- ...

VEREISTE VOORKENNIS

Basic level: Er is geen specifieke voorkennis vereist voor deze opleiding.

PROGRAMMA

Inhoud

Doel van de opleiding & praktische afspraken:

- Inzicht in het 'psychologisch proces' van de klant (die ons belt/die we opbellen)
- Het belang van 'visueel communiceren' (dat kan ook aan de telefoon!)
- Het belang van de 'Client Experience': hoe beleeft en percipieert de klant het telefonische contact?
- De 6 stimuli van de 'primitieve hersenen' die tot positieve beslissingen leiden en hoe ze te gebruiken tijdens elk type telefoongesprek
- Best practices voor inbound telefoongesprekken + praktische oefeningen i.f.v. de 'deliverables' van het project, met ondermeer:
 - De beste professionele wijze van 'begroeten'
 - Het belang van stilte
 - 'Filteren' van de oproep & correct doorschakele
- Best practices voor outbound telefoongesprekken + praktische oefeningen i.f.v. de 'deliverables' van het project, met ondermeer:
 - 'Heeft de klant tijd?'
 - Duidelijk doel & inhoud van het gesprek afstemmen
 - Omgaan met vragen en objecties
- Best practices voor 'omgaan met moeilijke & klagende Klanten'
- Best practices voor de 'nazorg' van telefonische contacten: optimale opvolging van een telefoongesprek (ondermeer via email, ...)
- Opmaak van een Persoonlijk Engagements Plan m.b.t deze workshop

PRAKTISCHE INFORMATIE

- **Duurtijd:** 1 dag opleiding
- **Uren:** 9u-17u (6 lessen per dag)
- **Plaats:** Febelfin Academy, Phoenix gebouw - Koning Albert II-laan 19 1210 Brussel

METHODOLOGIE

Een '**Klassikale opleiding**' volg je in groep. Je bent samen met de andere deelnemers en de docent aanwezig op een afgesproken tijdstip in hetzelfde leslokaal. Er is mogelijkheid tot interactie en feedback, zowel van de deelnemers naar de docent toe als omgekeerd. Het lesmateriaal bestaat als basis uit een presentatie via het MyFA leerplatform, aangevuld met diversen zoals (digitale syllabus, presentatie, audiovisuele fragmenten, ...).

Opleidingsmateriaal:

- Powerpoint presentatie (slides)