

Klantgericht Werken

U heeft in uw functie te maken met klantencontacten zonder directe verkoopverantwoordelijkheid. In uw contacten met de klant passeren allerlei momenten van interesse bij de klant voor meer informatie. Latente behoefte omzetten in een volgende opdracht is in deze snelle maatschappij belangrijk. Elk contact is daarmee een feest en het signaleren (en doorspelen) van koopsignalen maakt dit feest compleet.

Klantgerichtheid begint bij de juiste houding en zet zich voort in uw gedrag. Deze training biedt inzicht en traint sociale vaardigheden en oefent vele gesprekssituaties. Daarnaast is er veel aandacht voor de organisatie van je eigen werk en de eigen invloed op de interne communicatie. U werkt bovendien aan een concrete invulling van het meten van klantgerichtheid.

Klantgericht werken is een training voor elke werknemer in elke organisatie. Uw klanten zijn meer tevreden en uw omzet stijgt.

Eindresultaat

- U stelt de juiste vragen en weet begrijpend te luisteren.
- U gebruikt uw empathie en weet zich te verplaatsen in de klant.
- Uw contact met de klant is verbeterd en uw stijl van communiceren is professioneel.
- U weet heldere instructies te geven en adviseert intern over probleemoplossingen. U herkent de klanttypen en weet om te gaan met weerstand.
- U organiseert uw eigen werk beter om tijd te hebben voor de klant.

Afronding

Bewijs van deelname

Doelgroep

U spreekt de Nederlandse taal en u bent bijvoorbeeld technisch ontwerper, verkoopassistent, helpdeskmedewerker of uitvoerend bij de klant. U vindt dat uw bijdrage aan het verkoopproces kan verbeteren en ziet daarmee kansen voor een verbeterde relatie met uw klant

Duur

Online leertesten
3 praktijkdagen van 09.30 tot 16:30 uur.

Opleidingsvorm

Online leertesten en klassikale praktijkdagen

Te investeren uren in de training

18 uur

Aantal deelnemers

Aan de training nemen minimaal 8 en maximaal 12 deelnemers deel.

Informatie

De training is gebaseerd op blended learning. Alle deelnemers krijgen voordat de training begint een inlogcode voor ons kennisplatform Zivier. Op dit platform staat een test van de training klaar om daarmee de theorie te leren voorafgaand aan de praktijkdag(en).

De praktijkdagen worden gegeven in een conferentievoord of vergaderzaal in een hotel.

Aanmelden

U kunt zich online aanmelden via onze website www.mofundus.com.

Mocht u vragen hebben over deze of andere trainingen dan kunt u ons ook telefonisch bereiken op telefoonnummer 0573 28 90 10.

Annuleren

Mofundus B.V. heeft het recht zonder opgave van redenen de begeleiding te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Mofundus BV betaalde bedrag.

1. De opdrachtgever voor een begeleiding heeft het recht deelname aan, of opdracht voor een begeleiding te annuleren per aangetekend verzonden brief.
2. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 6 weken voor aanvang van de eerste begeleidingsdag kosteloos geschieden, voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Bij annulering korter dan zes weken voor aanvang van de eerste begeleidingsdag is de opdrachtgever verplicht 100% van het overeengekomen begeleidingsgeld te vergoeden. Indien de begeleidingsopdracht bestaat uit een periode langer dan 6 maanden geldt een maximaal bedrag gelijk aan het begeleidingsgeld in de eerste 6 maanden van de begeleidingsopdracht.
4. In geval de opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) na aanvang van de begeleiding de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de begeleiding deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
5. Het persoonlijk doelstellend gesprek kan tot 2 werkdagen voor aanvang van het gesprek kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 2 werkdagen voor aanvang van het gesprek zal 210,00 Euro excl. BTW in rekening worden gebracht. Indien de deelnemer voor het geplande persoonlijk doelstellend gesprek niet aanwezig is, wordt er eveneens 210,00 Euro excl. BTW in rekening gebracht.

Elektronische nieuwsbrief

Wilt u regelmatig op de hoogte blijven van veranderingen in ons aanbod of informatie ontvangen over een specifiek onderwerp? Geeft u zich dan op via http://www.mofundus.com/home/inschrijven_nieuwsbrief_nl.php.

Contact met Mofundus B.V.

Postadres: Postbus 144, 7240 AC Lochem
Bezoekadres: Prins Bernhardweg 23, Lochem

Telefoonnummer: 0573 28 90 10
E-mail: info@mofundus.com

Faxnummer: 0573 28 90 19
Website: www.mofundus.com

