

Klantgerichte Service Technici

Algemene beschrijving ●

Met name het klantgericht en klantvriendelijk communiceren speelt in deze training een grote rol. Ook het signaleren van koopbehoeften, contactwijzigingen, aanpassingen en het doorspelen ervan aan de commerciële afdelingen behoort tot het programma. Door middel van video, opdrachten en rollenspelen, worden inzichten en vaardigheden ontwikkeld, die in de dagelijkse praktijk verder te concretiseren zijn en waardoor op commerciële en klantgerichte wijze de omzet van uw bedrijf verhoogd kan worden.

Voor wie? ●

Voor elke service medewerker die de veranderende rol op een commerciële en klantgerichte manier wil uitdragen.

Doel van de training ●

Omgaan met klanten, opvangen van signalen en doorgeven aan de commerciële afdelingen. Leren omgaan met commerciële medewerkers.

*Je kunt beter met je voeten struikelen,
dan met je tong..*

Werkwijze ●

De training zal vooral praktisch van aard zijn: theorie wordt afgewisseld met discussie, oefeningen, films en video-rollenspellen.

Programma ●

- De veranderende rol van de servicebuitendienst- en binnendiensttechnicus: Aan welk profiel dienen medewerkers in deze tijd te beantwoorden
- Welke communicatiemomenten dienen we optimaal te beheersen
- Vraagtechniek en luistervaardigheid als belangrijke factoren
- Klantgerichte klantbehandeling en de nazorg ervan
- Hoe voorkom je dat de klant dwars ligt, vervelend wordt, of ellenlange discussies met je aangaat?
- Hoe promoot je speciaal onderhoud of reparatiecontracten?
- Het voeren van een slecht-nieuws gesprek
- De klant vraagt ons meerwerk te doen wat niet is afgesproken

Locatie

Simon Stevinweg 2A
8013 NB Zwolle*

Tijd

2 dagen van 10.00 tot 17.00 uur

Aantal deelnemers

Max. 12 (in volgorde van definitieve schriftelijke inschrijving).

Data

In overleg.

Trainer

Bernhard Nanninga

Follow up

Mogelijkheid voor na-trainingsdag(en).
In overleg aan het einde van de training te bepalen.

Deze training kan ook "in company" georganiseerd worden



Informatie en inschrijvingen:

Valk & Partners training naar resultaat
Simon Stevinweg 2A
8013 NB Zwolle
T (038) 467 4210
F (038) 467 4229

Postbus 40188
8004 DD Zwolle

E info@valk.info
I www.valk.info