

Klantgericht communiceren

In gesprekken met klanten ben jij het visitekaartje van jouw organisatie. Soms is het contact met opdrachtgevers zo intensief dat je bijna collega's lijkt van elkaar. Dan is het ook wel eens lastig om kritisch te zijn en toch de relatie goed te houden. Hoe blijf je kritisch, autonoom en een goede adviseur/verkoper zonder jouw klantrelatie in gevaar te brengen? Deze vraag staat centraal in deze training.

Na deze training sta je steviger in jouw rol en kun je op een positieve manier kritisch en eerlijk zijn naar jouw klant zonder dat dit ten koste gaat van de klantrelatie. Je bent in staat om klanten aan het denken te zetten door het stellen van de juiste vragen en je kunt jouw gesprekspartner op een goede manier confronteren. Dit doe je door de juiste balans te vinden tussen klantgerichtheid en assertiviteit. Tevens ben je in staat om verschillende klanttypes te herkennen en kun je hierop inspelen.

Onze aanpak

De trainingen van VIA Academy zijn herkenbaar aan hun praktische stijl. Stukjes theorie worden telkens vertaald naar jouw dagelijkse praktijk. De nadruk ligt dan ook op oefenen en zelf ervaren. We werken met voorbereidings- en praktijkopdrachten om de stap van training naar praktijk makkelijker te maken. Deze training duurt 2 dagen.

Resultaat van de training

Na afloop van deze training:

- kun je klantgericht communiceren en verwachtingen van klanten managen
- heb je inzicht in verschillende klanttypes en hoe hiermee om te gaan
- ben je in staat om een professioneel klantgesprek te voeren
- kun je assertief zijn op een klantgerichte manier
- kun je op een goede manier klachten opvangen en slecht nieuws brengen
- heb je meer zelfvertrouwen bij het aangaan van lastige gesprekken

Wil je weten wat wij kunnen betekenen op het gebied van klantgericht communiceren? Neem contact op met Talent Development Managers Angelique Reiniers of Inge van Els via 077 3201320 of info@viaacademy.nl