

Telefoontraining:

Via de telefoon krijgen uw klanten vaak de eerste indruk van uw organisatie. Niet alleen de telefoniste/ receptioniste is het visitekaartje van uw bedrijf, maar in feite een ieder die met een klant contact onderhoudt.

Elke klant verdient de juiste benadering aan de telefoon; of het nu gaat om doorverbinden, het verstrekken van informatie, sales & aftersales, nabellen van offerte, of de afhandeling van een order of klacht.

Vanuit onze ervaring verzorgen wij praktische telefoontrainingen voor al uw binnendiensten. Onze filosofie daarbij is: het telefoneren door je volledig te verplaatsen in de klant en te proberen te denken zoals de klant en organisatie doet.

Daardoor ontstaat een gesprek waarbij het sleutelwoord vertrouwen is. Dat biedt commerciële mogelijkheden. Cursisten leren d.m.v. tips en tools hoe zij deze technieken kunnen toepassen en vooral hoe zij zich dat eigen maken.

Het signaleren van signalen en hier vervolgens actief op inspelen vormt verder een speerpunt bij onze trainingen.

Deze training kan ook intern bij uw organisatie worden georganiseerd