

## BV&T opleiding & advies

### Training Effectief Telefoneren



#### Training Informatie

Deze pakkende training is bestemd voor telefonistes en andere medewerkers die verantwoordelijk zijn voor klantgericht/klantvriendelijk telefoonverkeer. Uw telefoniste/receptioniste is het visitekaartje van uw bedrijf. Dit stelt eisen aan zijn/haar attitude, woordgebruik en toonhoogte. Uw telefoniste staat echter vaak ook aan het begin van de aanvraag, de opmerking of de klacht. Dit vereist vaardigheden op het gebied van communicatie, commercie en interne daadkracht. U leert en oefent in deze training de do's en don'ts van het telefoonverkeer en u leert de kracht en het belang van de verbale communicatie.

#### Programma

- » dagelijkse praktijk
- » doorbreken van patronen
- » telefoonirritatie
- » regels doorverbinden
- » Telefonische Klachtenafhandeling
- » wanneer belscripts en hoe
- » gesprekstechnieken
- » persoonlijk actieplan, do's & don'ts.

#### Resultaat

Daarbij heeft u gewonnen aan zelfverzekerdheid en zelfbewustzijn. U bent zich bewust van de belangrijke rol die u binnen uw organisatie vervult. U gaat zelfbewuster en slagvaardiger om met communicatie. U beheerst de centrale thema's van klantgericht telefoneren en u hebt geleerd van uw eigen ervaring en die van uw medecursisten. Door deze training bent u zich blijvend bewust van uw gedrag, benadering, rol en communicatie. Hierdoor weet u voortdurend op welke punten u uw aandacht moet richten.

#### Maximaal resultaat

In de training Effectief Telefoneren vormt ~maatwerk~ steeds het uitgangspunt. Praktijkgerichte oefeningen, opdrachten en rollenspelen vormen de basis van al onze trajecten. Door de unieke juiste match, sluit de onderwerpen in de training direct aan bij uw dagelijkse praktijk. Hierdoor behaalt u meer resultaat na de training. U zult de omgang met de trainer als zeer prettig ervaren.

Voorafgaand aan deze training Effectief Telefoneren bepalen wij met u het startniveau door middel van een doelstellingen of intake gesprek. Ook bespreken wij het beoogde eindniveau met u. Tevens bestaat de mogelijkheid om het niveau van een gehele afdeling of organisatie te laten bepalen of functieprofielen te voorzien van kenniseisen. Hiervoor heeft BV&T een unieke gouden formule ontwikkeld.

#### Investering

Maatwerk:	altijd
In-Company 1 groep:	1350,-
Deelnemersprijs pp:	104,-
Dag(delen) / uren per sessie:	2 / 4
Totaal:	1454,-

Calculeer uw eigen (groeps)-training  
zie [www.bvtopleiding.nl](http://www.bvtopleiding.nl)

#### Flexibele agenda/afstemming

Flexibiliteit is onontbeerlijk in onze dienstverlening aan u. Onze trainer zal met u samenwerken om de Effectief Telefoneren in te zetten hoe, wanneer en waar u het nodig hebt. De agenda wordt bijvoorbeeld met onze trainer persoonlijk afgestemd.

BV&T kan u breed ondersteunen in bijvoorbeeld: training, gecombineerde leerontwerpen, training voor trainers, onderzoeken (medewerker- tevredenheid) workshops, coaching (persoonlijk of per team) en w.v.t.t.k.



Wenst u deze aanbieding of andere training? Mail voor meer informatie [ingrid.boerman@bvtgroep.nl](mailto:ingrid.boerman@bvtgroep.nl).

Reknr.Rab:NL89RABO0382837568 kvk:04072308 BTW:NL1280.56.782 B01