

KLANTGERICHTE TAALCOACHING

- NEDERLANDS
- FRANS
- DUIJS
- ENGELS

Twee opleidingen in één (voor helpdesk medewerkers of andere functies die in contact komen met klanten)



DUURTIJD

Min: 6 sessies van 2 Uur

AANTAL DEELNEMERS

Optimaal: 2 à 4 deelnemers

PLAATS

- in company (tailor-made)
- off site
- online

RICHPRIJS (ZONDER SUBSIDIE)

120 € per uur per groep
(excl. btw & verplaatsingskosten
aan 0,50 €/km)

Vertaling van de aangeleverde Q&A
aan 0,06 €/woord.

CONTACTINFORMATIE

E-mail: ingrid@opleidingsmakelaar.be
Telefoon: +32 470 29 28 12
E-mail: jean-claude.laurent@opleidingsmakelaar.be
Telefoon: +32 478 99 96 29
Website: www.opleidingsmakelaar.be
KMOP erkenningsnummer: DV.0225280

In het kort:

Een vreemde taal leren is nooit een evidentie. Je merkt dat je misschien wel over de basiswoordenschat beschikt, maar om nu op een prettige manier een goed gesprek te kunnen voeren, dat is een andere zaak.

Je bent in contact met heel wat mensen: klanten, leveranciers, collega's, ... en je voelt je niet op je gemak als je het gesprek dient aan te gaan in die andere taal.

Stel dat je dit zou kunnen combineren met tips & tricks rond klantgerichte communicatie die gaandeweg worden meegegeven tijdens de sessies, dan sla je twee vliegen in één klap. Wij baseren ons hiervoor op jullie Q&A.

INHOUD

Vooraleer we van start gaan, wordt er per deelnemer een kort intakegesprek voorzien met de trainer om het kennisniveau te bepalen. Op basis daarvan kunnen de groepen worden samengesteld. Er wordt altijd gewerkt met concrete voorbeelden, met het vakjargon van het bedrijf. Dit wordt op voorhand doorgesproken en voorbereid. Hieronder zijn de basismodules. In functie van de behoefte kunnen er nog andere modules toegevoegd worden.

Module 1: Kennismakingsronde - hoe stel je jezelf voor
elevator pitch/begroeting - basiswoordenschat

Module 2: Wat is klantgerichtheid

Module 3: Hoe klantgericht communiceren

Module 4: Hoe omgaan met verschillende type klanten?

Module 5: Een moeilijke boodschap brengen op een
professionele manier

Module 6: Finetunen van de verschillende technieken

DOELGROEP

Iedereen die met taal begaan is en ervoor wilt zorgen dat de communicatie met de gesprekspartner op een professionele manier gebeurt. Tijdens een telefonisch contact, in overleg, of waar ook.