MEDEWERKER KLANTCONTACT

Voor klantvriendelijk én efficiënt klantcontact op het klantcontactcentrum

Uw resultaten na Medewerker Klantcontact

- U heeft (meer) inzicht in uw rol en positie als visitekaartje van de organisatie.
- U beschikt over de juiste technieken om een gesprek klantvriendelijk én efficiënt af te handelen.
- U kunt op een professionele manier een telefoongesprek voeren.
- U weet hoe u echt contact kunt maken met heel diverse klanten.

Inhoud Medewerker Klantcontact

De medewerker klantcontact is het visitekaartje naar buiten van de corporatie. Hij of zij begroet de klant hartelijk en professioneel, geeft goede en actuele informatie en beantwoordt zoveel mogelijk vragen zelfstandig. Daarnaast is de medewerker klantcontact ook de spin in het web naar binnen, verbindt wel of niet door met collega's en maakt afspraken voor de klant.

Van de medewerker klantcontact wordt steeds meer gevraagd op communicatief gebied. Steeds vaker worden de ‘makkelijke’ telefoontjes en vragen afgehandeld door technische systemen zoals een klantenportaal of een virtuele medewerker. Wat blijft er dan over? De ‘lastige’ contacten, situaties waar multi problematiek speelt en/of klanten die digitaal niet vaardig zijn. En dát vraagt nogal wat van de vaardigheden.

Programma

Dag 1) Klantcommunicatie aan de telefoon

- Kennismaken en introductie
- Klanten: wie zijn ze?
- Wat verwachten klanten van u?
- Gespreksopbouw van een telefoongesprek
  - Een juiste introductie
  - Leiding nemen, regie houden en grenzen stellen
  - Luisteren, Samenvatten en Doorvragen (LSD)
  - Sturen in gesprekken
  - Informatie geven
  - Samenvatten van gemaakte afspraken
  - Afsluiten van het gesprek
- Klantgericht doorverbinden
- Oefenen met communicatie aan de telefoon

Tussen de trainingsdagen e-Learningmodule en praktijkopdracht

Dag 2) Omgaan met de klant en samenwerken met collega's

- Een klantgerichte houding; hoe ziet dat eruit?
- Kernkwaliteiten in de omgang met klanten
- Inzetten van kwaliteiten en omgaan met valkuilen:
  - Met klanten en collega’s waar u goed mee samenwerkt
  - Met klanten en collega’s waarbij u de samenwerking als een uitdaging ervaart
- Feedback geven en ontvangen
- Nee verkopen en slecht nieuws brengen
- Omgaan met weerstanden en emoties
- Oefenen met klantgericht gedrag aan de balie
- Schriftelijk rapporteren aan collega’s
  - Heldere informatie over de opdracht naar de vakman

E-mails aan collega's, gericht informeren

- Oefenen met klantgericht gedrag aan de balie

Tussen de trainingsdagen e-Learningmodule en praktijkopdracht

Dag 3) Lastig gedrag

- Wat is lastig gedrag?
- Oorzaken van lastig gedrag
- Agressief gedrag
- Gedrag bij klachtafhandeling
- Slecht nieuwsgesprek
- Nee zeggen
- Oefenen met acteur

Leerresultaten

- U heeft (meer) inzicht in uw rol en positie als visitekaartje van de organisatie.
- U beschikt over de juiste technieken om een gesprek klantvriendelijk én efficiënt af te handelen.
- U kunt op een professionele manier een telefoongesprek voeren.
- U weet hoe u echt contact kunt maken met heel diverse klanten.
- U kunt vragen van klanten op een heldere manier vertalen naar uw collega's.
- U kent uw kwaliteiten en valkuilen met betrekking tot het contact naar de klant en interne communicatie met collega's
- U weet hoe u een slecht nieuwsgesprek met de klant kunt voeren en hoe u kunt omgaan met lastig gedrag.

Voor wie?

Voor Klant Contact Medewerkers, medewerkers reparatieverzoeken, medewerkers klantenservice, receptiemedewerkers e.d. biedt de training Medewerker Klantcontact een stevige verdieping en ondergrond voor de praktijkkennis. Voor startend medewerkers klantcontact geeft deze training een vliegende start.

Opleidingsduur

3 dagen zonder avondprogramma

Startdata & plaats

- 17 september 2024. Start 09:30u, 24 september 2024, 08 oktober 2024, Garderen

Uw investering

Alle kosten zijn vrij van btw

Investering	**€ 1.355,00**
Kosten verzorging en verblijf	**€ 280,00**
Totaal (Vrij van btw)	**€ 1.635,00**

Verblijfskosten

Verblijfskosten bestaan uit o.a. zaalhuur en catering gedurende de training. De aangegeven verblijfskosten zijn exclusief een eventueel diner of een eventuele overnachting.

Inschrijven

Direct inschrijven, vrijblijvende optie nemen of maatwerk in company aanvragen?

Ga naar www.kjenning.nl/4029.

Contact

Wilt u meer weten over deze of een van onze andere trainingen?
Neem gerust contact met ons op:

Telefoon	0320 – 23 74 88
Mail	mail@kjenning.nl
Contactformulier	www.kjenning.nl/contact-service

Of via de chatfunctie op onze website www.kjenning.nl

Open inschrijving

U kunt bij Kjenning meer dan 150 verschillende open opleidingen en trainingen volgen. Deze open opleidingen vinden altijd centraal in het land plaats. Kijk voor ons gehele aanbod op www.kjenning.nl/opleidingen.

Maatwerk en/of in company

Een groot deel van onze tijd zijn we bij u aan de slag met maatwerk, met een opleiding, training of advies die aansluit bij uw situatie en medewerkers, passend bij uw cultuur. Dat ook kan een bestaand programma bij u aan huis zijn, maar we kunnen ook met u samen uw eigen ontwikkeltraject vormgeven. We doen wat nodig is om u verder te helpen.

We gaan graag met u in gesprek om uw opleidingsbehoefte te vertalen naar een efficiënte en effectieve maatwerkopleiding. Bent u geïnteresseerd in een maatwerkoplossing voor uw vraag, neem dan contact met ons op. www.kjenning.nl/in-company.

Over Kjenning

Met een lange geschiedenis in de volkshuisvesting is Kjenning al jarenlang het toonaangevende en grootste opleidingsinstituut voor de professional vastgoed en wonen.

Dagelijks zijn onze eigen opleidingsadviseurs aan de slag met ontwikkelvraagstukken in de sector, bij kleine en grote woningcorporaties, commerciële verhuurders, vastgoedinstellingen maar ook bij zorginstellingen en gemeenten. Meer dan 150 professionals, met een sterke combinatie van vakinhoudelijke kennis én uitstekende didactische kwaliteiten, maken deel uit van ons netwerk. Huismeesters en woonconsulenten, opzichters en verhuurmakelaars maar ook managers, directeur-bestuurders en RvC leden vinden bij ons antwoord op hun ontwikkelvraag.

Dit zijn onze 5 principes:

Doen wat nodig is

Uw vraag, situatie en context staan centraal. We kiezen daarbij altijd voor de best passende, effectieve en efficiënte oplossing met een moderne, eigentijdse en doordachte maatwerkaanpak.

Experts

Onze docenten zijn experts in hun vakgebied, kennen de praktijk in de corporatiesector om goede aansluiting bij uw vraag te hebben. We kiezen de docent die aansluit op uw vraag, situatie en cultuur.

Maatschappelijk betrokken

Onze medewerkers, docenten en adviseurs werken graag voor maatschappelijk en betekenisvolle organisaties. Omdat ze zich verbonden voelen, willen bijdragen en betrokken zijn.

Eigentijds

We volgen de ontwikkelingen in de markt, blijven vernieuwen en inspelen op actuele onderwerpen om u, op een moderne, innovatieve en bovenal eigentijdse wijze, te kunnen helpen.

Persoonlijk

Om uw vraag, context en situatie te kennen, werken we graag persoonlijk met u. We houden van direct contact en korte lijnen om snel tot de beste oplossing voor uw vraag te komen. Zodat u verder kunt.

Brancheorganisatie, gedragscode en erkenningen

In al het doen en laten moet Kjenning de toets der kritiek in het openbaar kunnen doorstaan. Daarom is Kjenning ook aangesloten bij de NRTO, de brancheorganisatie voor trainings- en opleidingsbureaus in Nederland.

NRTO Nederlandse Raad voor Training en Opleiding

We zijn trots op ons NRTO-keurmerk. Dit keurmerk is een onafhankelijke erkenning voor kwaliteit en professionaliteit. Middels een onafhankelijke, externe audit is vastgesteld dat Kjenning voldoet aan de kwaliteitseisen van het keurmerk zoals het bieden van transparantie aan onze klanten, duidelijkheid over leeruitkomsten van opleidingen en trainingen, deskundigheid van docenten, trainers en adviseurs en dat Kjenning haar processen goed op orde heeft en streeft naar continue verbetering.

Tevens onderschrijft Kjenning de NRTO-gedragscode: de Algemene Beginselen van Behoorlijk Onderwijs en Bestuur, welke afgeleid zijn van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur resp. 'good corporate governance'. Maar wees eerlijk: u mag ook niet minder verwachten als het om uw eigen ontwikkeling gaat!

Al sinds 2010 is Kjenning ook geregistreerd in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO). In het CRKBO staan onderwijsinstellingen ingeschreven die voldoen aan de Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs. Kjenning is geaccrediteerd door Aedes en VTW voor verstrekking van PE punten.