

Professionele klantgerichte communicatie, ook als het lastig wordt bewust het gesprek voeren

. DOELGROEP

U wilt uw communicatieve vaardigheden verder professionaliseren (twee dagdelen).

In uw werk heeft u te maken met lastig klantgedrag. U wilt leren hoe u hier beter mee kunt omgaan (twee dagdelen). U staat ervoor open om uw ervaringen te delen. En u wilt aan de hand van uw eigen casussen oefenen met een acteur om u zelf te bekwamen.

Tijdens een terugkomdagdeel kunt u, uw in de praktijk opgedane ervaringen met de nieuwe technieken, delen. Met behulp van een acteur zullen de aangeleerde vaardigheden verder worden aangescherpt.

. DATA

incompany op afspraak.

. KOSTEN

EUR 3.750,00 (incompany), exclusief BTW, exclusief kosten van verblijf en verzorging, inclusief rollenspelacteur (5 dagdelen).

Deze prijs geldt voor het cursusjaar 2009.

. GROEPSGROOTTE

De maximale groepsgrootte is 12. Bij een groepsgrootte van minimaal acht personen kan de cursus starten.

. BUREAU

HUMAN INTERACT

06-33309132

(Yvonne Veenendaal)

info@humaninteract.nl

www.humaninteract.nl

“Wat je ziet zijn fel kijkende ogen en opgetrokken wenkbrauwen. Een harde stem dringt je oren binnen. Pfff..., schiet het door je heen, daar is weer zo'n lastig moment waar het op aankomt wat ik wel en niet doe.”

Reageer je met een eerste impuls op de opgelopen emoties? Loop je dan het risico dat het gesprek ontspoord? Wat kun je anders doen? Hoe kun je het beste reageren op lastig klantgedrag? (Yvonne Veenendaal).

Aan de hand van uw persoonlijke leerdoelen vergroot u in deze training uw communicatieve vaardigheden in klantcontacten. Naast deze meer algemene insteek leert u in deze training specifiek hoe u weloverwogen kunt omgaan met lastig klantgedrag. Een acteur levert een bijdrage bij het aanleren van de gespreksvaardigheden. Hij maakt u bewust van uw houding en de effecten die daarvan uitgaan op de communicatie.

In deze training gebruiken we ideeën uit de NLP (Neurolinguïstisch programmeren).

. DOELEN VAN DE TRAINING

- versterken van het contact met de klant door vaardigheden en houding
- inzicht krijgen in de verschillende vormen van lastig klantgedrag (van klagen tot intimidatie)
- kunnen reflecteren op het eigen gedrag als mogelijke 'trigger' van tegenwerkend gedrag van de klant
- inzicht krijgen in het escalatieproces bij verbale 'agressie' en de wijze waarop escalatie kan worden voorkomen
- vaardigheden vergroten in het ombuigen /deëscaleren van lastig gedrag

. PROGRAMMAONDERDELEN

- professionele klantgerichte verbale en non-verbale communicatie
- brengen van een 'slecht nieuws boodschap'
- lastig gedrag van klanten, wat is dat voor mij en wat doe ik als het lastig wordt?
- herkennen van verschillende vormen van lastig klantgedrag
- hoe kan ik deëscalerend gedrag inzetten en daarmee het lastige gedrag ombuigen?
- het verwerken van een incident met lastig klantgedrag
- simulaties met een acteur
- werken met eigen casusmateriaal

. WERKWIJZE

De training professionele klantgerichte communicatie, ook als het lastig wordt, is een ervaringsgerichte training. In het programma lopen theorie en praktijk hand in hand; afwisselend een korte uitleg van theorie gevolgd door een oefening of opdracht waardoor er met de aangeboden leerstof geëxperimenteerd kan worden. Tijdens de oefeningen wordt er gewerkt met twee verschillende 'acteurs' en eigen casusmateriaal. Middels simulaties kan ervaren worden wat de gevolgen (kunnen) zijn van zowel professioneel als niet professioneel handelen naar klanten.



Yvonne Veenendaal
(trainster, coach en adviseur)