

Trainingsaanbod: Klantgericht Communiceren



- ✓ Voor Sales en/of Service teams, altijd afgestemd op uw wensen en behoeften
- ✓ Al onze trainingen zijn gericht op verhoging van de klantbeleving

Klantgericht communiceren; wat is dat? Er is géén eenduidige definitie, maar degene die wij hanteren heeft betrekking op uw organisatie, de dienstverlening en de wijze waarop u uw klanten te woord wilt staan en via welke kanalen u dat wilt doen: denk aan bijv. in- en/of outbound, fysiek, chat, e-mail etc. Overweegt u uw medewerkers te laten trainen op het gebied van klantgerichte gespreks- of schrijfvaardigheden? Dan zijn wij u graag van dienst!

Van intake tot training

Om deze training af te stemmen op uw wensen en behoeften, inventariseren wij tijdens een intakegesprek altijd eerst samen met u, wat “klantgericht” voor u/uw organisatie betekent en wat uw doel is voor de training; wanneer beschouwd u de training als geslaagd? Daarna zoomen we in op de telefonische of schriftelijke gesprekken.

Spreekt u uw klanten, omdat ze bijvoorbeeld in een specifieke groep of ‘persona’s’ zitten, aan met “u” of “jij”? Kent u de klant en kennen de klanten uw bedrijf of zelfs u persoonlijk? Via welke kanalen heeft u contact en welke voorkeursstijlen van communicatie gebruikt u daar?

Hoe kijkt u naar Service Excellence; welke ruimte hebben medewerkers om te zorgen voor een 9+ klantwaardering/beleving?

Als de situatie dit toe laat zouden wij graag ook **2 uur meeluisteren/kijken** met willekeurige medewerkers op de afdeling. Dit doen wij zonder oordeel naar- of over de medewerker, puur ter informatie en voorbereiding.

Wij vragen u voor de juiste ‘finetuning’ van de training vaak ook om een aantal **voorbeelden aan te leveren van gesprekken of mails/chats** etc. Idealiter bevat dit een selectie van een aantal voorbeelden die u kwalificeert als onder de norm + een aantal voorbeelden die u kwalificeert als óp of boven de (nieuwe of aangepaste) kwaliteitsnorm.

Ook kunnen **NPS resultaten** of open antwoorden geanonimiseerd worden ingebracht en vragen wij u naar de **meest gestelde vragen en voorbeelden van lastige situaties**.

Kies uw Training

Binnen het dienstenpakket van V4 bieden wij zowel sales- als servicegerichte trainingen aan voor ieder bedieningskanaal. Indien gewenst ontwikkelen wij een maatwerk opleidingsprogramma voor uw medewerkers op alle niveaus. Voor telefonisch gespreksvaardigheden geldt bijvoorbeeld, dat wij naast de basisvaardigheden in communicatie ook gericht kunnen trainen op bijvoorbeeld servicegesprekken, als ook op welkomstcalls, adviesgesprekken, retentiegesprekken, leadgeneratie, verkoopgesprekken, cross- en upselling etc. etc.

Wij trainen ook gesprekscoaches en Teamleiders op het geven van ontwikkelgerichte feedback en quality monitoring van uw medewerkers.

U kiest de training die bij uw organisatie past en wij stemmen deze volledig als maatwerk af op uw behoeften en doelen.

Vorm, inhoud en randvoorwaarden

Onze trainingen bestaan altijd uit een combinatie van theorie in verschillende didactische werkvormen én het oefenen (in-trainen) van de theorie door gesprekssimulatie, met reële praktijkvoorbeelden/cases.



Contact is een handelsnaam van V4 Interim Management & Coaching ~ www.V4Contact.nl

Bezoekadres V4 Interim: Netwerklaan 99 3821AC Amersfoort ~ Tel. 085 3012252

KvK: 65037219 ~ BTW nr.: NL002110335B46 ~ IBAN: NL69ABNA0477942083

Om de kwaliteit van onze trainingen te borgen, gaan wij uit van **max. 10 deelnemers per training** (bij voorkeur een even aantal). Afhankelijk van de groepsgrootte, de inhoud en het kennis- en vaardigheidsniveau van de medewerkers beslaat een complete training **ca. 6 tot 8 uur**.

Wanneer wij een training bij u op locatie voor u verzorgen, vragen wij u een ruimte te reserveren die geschikt is voor grote groepen (min. aantal deelnemers + 2) en waarin voldoende ruimte is voor de werkvormen en rollenspellen. Het spreekt voor zich dat minimale faciliteiten aanwezig dienen te zijn; denk aan schrijfwanden/flipover en een projectiescherm/wand.

Borging en continuïteit

Wij geloven niet in leren op 1 moment; door oefening wordt men sterk! Het is dus van groot belang dat er juist direct na de training voldoende aandacht en focus blijft op de nieuw aangeleerde vaardigheden. Hiervoor is het van belang dat uw (team)manager of een senior medewerker in staat is goede opvolging te geven aan de training.

Dit kan door middel van 'coaching on the job': 1 op 1 meeluisteren/kijken en direct feedback geven. Wij adviseren echter altijd ook gebruik te maken van een **QM-tool of -formulier** (Quality Monitoring) voor het onafhankelijk en breed beoordelen van de (gespreks- of schrijf-) kwaliteit van uw medewerkers.

Zeker wanneer KPI's op gesprekskwaliteit of NPS zijn afgesproken, heeft u hiermee een goed handvat in kader van functioneren en beoordelen. Door op meerdere momenten in het jaar samen met de medewerker een aantal gesprekken terug te luisteren en te beoordelen wordt de medewerker ook in staat gesteld zijn of haar eigen 'fouten' te horen/zien en deze te verbeteren. De ontwikkeling van de medewerker wordt zo duidelijk in beeld gebracht en gedocumenteerd. De jaarlijkse beoordeling op dit punt is derhalve dan zeker geen verrassing meer.

Een aanvullend alternatief dat wij adviseren is een **terugkomdag(deel)**. Na een periode van 6-8 weken is er zowel geoefend, als dat oude patronen weer naar boven zijn gekomen. Een goed moment voor een korte opfris van de training, in combinatie met de mogelijkheid tot het stellen van vragen naar aanleiding van lastige situaties. Dit kan vaak in een tijdsblok van 2 tot max. 4 uur: afhankelijk van de behoefte op dat moment.

Indien gewenst helpen wij u ook graag bij het opstellen/inrichten van een passend QM-formulier of -tool en/of bij het coachen/begeleiden van uw teammanager in deze (mogelijk nieuwe) werkzaamheden en het geven van ontwikkelgerichte feedback.

Investeren, planning en evaluatie

Op basis van uw input en behoeften ontvangt u binnen enkele dagen na het intakegesprek van ons een vrijblijvend voorstel/offerte. Na uw akkoord plannen wij samen met u de definitieve datum/data van de training en start het verdere voorwerk en finetunen van de training naar uw organisatie, team en wensen.

Na afloop van de training en/of terugkomdag ontvangt u van ons een kort verslag met eventuele aandachtspunten of aanbevelingen. Ter completering vragen wij u - na afronding van onze werkzaamheden - graag ook naar uw feedback ter voortdurende verbetering van onze diensten én klantbeleving.

Plan een afspraak en vraag een offerte aan!

Bel: 085 3012252 of mail: contact@contact.nl

www.V4Contact.nl



Contact is een handelsnaam van V4 Interim Management & Coaching ~ www.V4Contact.nl

Bezoekadres V4 Interim: Netwerklaan 99 3821AC Amersfoort ~ Tel. 085 3012252

KvK: 65037219 ~ BTW nr.: NL002110335B46 ~ IBAN: NL69ABNA0477942083