

Klantgedrevenheid

Doel van de workshop

De deelnemer leert systematisch de wensen en behoefte van de klant te verkennen en het eigen aanbod hierop af te stemmen.

Competenties waar we ook mee oefenen

Een lage score op klantgerichtheid gaat vaak samen met een lage score op »sensitiviteit en »initiatief. Bij klantgerichtheid kunnen er ook kwantitatieve en kwalitatieve eisen gesteld worden aan de »mondelijke communicatie.

Kosten

Persoonlijke begeleiding (individueel)
Duur: 3 afspraken van 1 uur
€ 300,- pp.

Begeleid intervisie (2 - 5 deelnemers)
Duur: 3x 2uur;
€ 300,- pp.

Workshop voor 6 - 12 deelnemers: trainer
Duur: 1 dagdeel
€ 750,- per workshop.

Workshop tot 24 deelnemers: trainer + acteur
Duur: 1 dagdeel
€ 1200,- per workshop.

Informatie

Ellen Brand
030-6062711
workshop@reynaarde.nl

Competentieworkshop

Is een onderdeel van
Reynaarde Talentontwikkeling

Weet wat de klant beweegt

Wie kent niet het beeld van de oma die geholpen wordt met oversteken, terwijl ze dat helemaal niet wil. Er is vooraf niet afgestemd hoe deze oma geholpen wil worden. Ze wordt met alle goede bedoelingen naar de overkant van de weg gebracht. Klantgerichtheid op en top. Klantgedreven allerminst.

Effectief gedrag

In de workshop gaan we interactief aan de slag met het volgende gedrag van de competentie Klantgerichtheid:

- Systematisch op zoek gaan naar de wensen van de klant.
- Zoekt naar wat de klant drijft, en wat hem beweegt.
- Controleerd of de vraag en behoefte van de klant goed begrepen zijn.

De workshop heeft een krachtige en innovatieve formule waarbij deelnemers worden uitgenodigd, vriendelijk geprikkeld en geïnspireerd om op een actieve manier te leren.

De trainer en acteur

De trainer bewaakt de relatie met de (individuele) leerdoelen, hij observeert het gedrag en zorgt voor de terugkoppeling aan de deelnemers. De acteur speelt praktijksituaties voor en laat de deelnemers ervaren wat het effect is van een andere benadering.

Herkenbare situaties

In de training gebruiken we effectieve methoden uit het improvisatietheater. Herkenbare praktijksituaties worden door de trainer en acteur nagespeeld. De deelnemers worden uitgenodigd om deze situaties te beïnvloeden. Scènes worden geëvalueerd en in een theoretische context geplaatst. De belangrijkste conclusies worden vastgelegd.

