

Klantgerichtheid

Doel van de workshop

De deelnemer leert actief te anticiperen op (on)uitgesproken wensen van de klant.

Competenties waar we ook mee oefenen

Luisteren
Flexibiliteit
Mondelinge communicatie
Sensitiviteit
Initiatief

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

De klant als zakenpartner

De deelnemers, met klantcontact (intern en extern), leren in deze interactieve workshop hoe ze er achter kunnen wat de klant wil. Verder leren ze actief te zoeken naar koopsignalen en het hierop afstemmen van eigen diensten en producten.

Effectief gedrag

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

- ~ In het gesprek actief op zoek gaan naar de wensen van de klant.
- ~ Duidelijk zijn over wat u voor de klant kunt betekenen.
- ~ Ernaar streven de verwachtingen van uw klanten te overtreffen.

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 workshop 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.

