



## ***“Waar is de Klant?”***

### ***Een intensieve training in klantgerichte communicatie***

Lang niet iedereen heeft van nature uitgebreide communicatieve vaardigheden. Toch heeft bijna iedereen dagelijks te maken met situaties waarin met collega's of met klanten moet worden gecommuniceerd. Vooral bij mensen met een technische of IT achtergrond blijken regelmatig situaties voor te komen waarin communicatie een bottle neck vormt. Denk maar eens aan help desk medewerkers, of service engineers. Zij zijn doorgaans opgeleid in het vakgebied waarin ze service geven maar moeten daarnaast voortdurend met klanten in contact zijn om problemen bij die klanten op te lossen. Regelmatig staat hier ook nog eens extra (tijds)druk of is de klant onredelijk. Goed communiceren is dan essentieel om de relatie met de klant goed te houden en het probleem effectief op te lossen.

Meestal wordt in de (technische) opleidingen weinig tot geen aandacht besteed aan vaardigheden op het gebied van communicatie.

Intervicis Consult heeft daarom een praktische training ontwikkeld om deze vaardigheden te verbeteren.

Gedurende een dag gaan we uitgebreid in op alle aspecten van communicatie in situaties van (technisch) adviseur met klanten en collega's.

Naast een deel kennisoverdracht en het verschaffen van inzicht wordt veel tijd ingeruimd voor oefeningen.

Uitgangspunt bij de training is zoveel mogelijk inhaken op uw eigen bedrijfspraktijk en uw persoonlijke ontwikkelingsbehoefte.

#### **Bestemd voor:**

Service engineers, technici, help desk medewerkers, administratief medewerkers, IT adviseurs e.d. die hun communicatieve vaardigheden echt willen verbeteren.

**Aan de orde komen o.a. de volgende onderwerpen;**

- Eigen sterktes en zwaktes
- Wat is communicatie
- Valkuilen
- Omgangsvormen
- Taalgebruik, spraak
- Telefoon, e-mail
- Verkopen, het ontdekken van de klantbehoeften
- Gesprekstechnieken
- Conflicten
- Onderhandelen

Er is nadrukkelijk veel ruimte om cases uit uw eigen bedrijf te behandelen.

Duur: 1 dag

**OPEN INSCHRIJVING**

Minimaal 3 en maximaal 6 deelnemers

**Data:**

Nieuwe data worden in overleg met de deelnemers vastgesteld

Aanvang 09.00 uur tot 16.30 uur

Locatie; Zundert

Prijs: € 395,00 per persoon exclusief BTW; inclusief cursusmateriaal en lunch

[info@intervicis.nl](mailto:info@intervicis.nl)