

Al uw medewerkers met klantcontact weten dat zij het visitekaartje van uw organisatie zijn. Desondanks is het in de dagelijkse werkpraktijk niet altijd gemakkelijk om dit uit te dragen naar klanten. Klanten worden immers steeds mondiger en stellen steeds meer eisen aan uw medewerkers en de dienstverlening. In de training staat de dagelijkse werkpraktijk van de deelnemers centraal. De nadruk ligt hierbij vooral op praktisch leren. Daarom wordt de trainer gedurende een dagdeel ondersteund door een trainingsacteur. De trainingsacteur geeft vorm aan de rollenspellen en simulaties door, door de aangedragen deelnemers casussen na te spelen.

Training

De training kent een mix van theorie en praktijk waarbij de eigen inbreng van de deelnemers zeer op prijs wordt gesteld. De training vormt door het samenspel van de deelnemers, trainer en trainingsacteur een interactief geheel met voldoende ruimte voor inbreng, vragen en feedback.

De eigen klantgerichtheid

Door de inbreng van en het oefenen met zelf ingebrachte casuïstiek krijgen de deelnemers meer zicht op hun eigen vaardigheden in klantcontacten. De aanpak van klantcontact wordt gekoppeld aan de visie van de gemeente. Op deze wijze kunnen de deelnemers in de praktijk klantgericht handelen en het contact met de klant optimaliseren.

Aan de orde komen

- Klantgerichtheid, hoe pak je dat aan
- Wat verwacht uw organisatie op het gebied van klantgerichtheid
- Spelregels in communicatie met de klant
- Het effect van het eigen gedrag / zicht op de eigen rol
- Omgaan met uw eigen emoties en die van anderen
- Het voeren van klantgerichte gesprekken
- Hoe behandel je klachten en voer je 'slecht nieuws gesprekken

Vaardigheden door oefening: Aan de hand van oefeningen en rollenspellen ontwikkelen de deelnemers vaardigheden op het gebied van klantgericht communiceren. Na afloop van de training hebben zij geleerd:

- Actief luisteren: luisteren, samenvatten en doorvragen
- De vraag achter de vraag achterhalen
- Non-verbale communicatie en eigen persoonlijke uitstraling herkennen
- Feedback geven en krijgen
- Hoe aandacht te schenken aan de emoties van de klant
- Helder, duidelijk en zakelijk adviseren

Vormgeving

De theorie gaat over communicatie. Aan de orde en passeren diverse communicatie modellen. In de praktijk worden rollenspellen en simulaties van praktijk situaties geoefend. Daarbij worden deelnemers worden uitgenodigd hun eigen praktijkervaringen te gebruiken.

Trainingsduur: 2 modulen **Groepsgrootte:** 12-14 personen