Wanneer U Toe Bent Aan Een Volgende Training

BV&T opleiding & advies

Training Telefoon- en Receptiemedewerker

Training Informatie

Deze pakkende training is bestemd voor baliemedewerkers die verantwoordelijk zijn voor klantgericht en klantvriendelijk optreden. Uw werk als baliemedewerker is het visitekaartje van uw bedrijf. Dit stelt eisen aan uw houding, woordgebruik en toonhoogte. U presenteert niet alleen met woorden. Uw gezichtsuitdrukking, bewegingen en gebaren communiceren ook. Met lichaamstaal zet u een boodschap kracht bij of doet u er juist afbreuk aan. Mensen die verbaal en non-verbaal verschillende boodschappen uitzenden, brengen anderen in verwarring over hun bedoelingen. Zijn uw woorden niet congruent met uw lichaamstaal? Dan vertrouwen mensen op de non-verbale signalen en minder op wat u zegt.

Programma

» uitstraling van balie- of receptiemedewerker
» de klant altijd aandacht geven
» effectief luisteren en feedback geven
» interviewtechnieken als telefoniste
» effectief onderhandelen en vragen stellen
» assertief optreden en overzicht houden
» conflicthantering en lastige gesprekken
» omgaan met piekperiodes in uw werk
» praktijksituaties en oefeningen
» persoonlijk actieplan, do`s & don`ts.

Resultaat

Daarbij heeft u na afloop gewonnen aan zelfverzekerdheid en zelfbewustzijn. U bent zich bewust van de belangrijke rol die u binnen uw organisatie vervult. U bent gesterkt in communicatie en slagvaardigheid. U beheerst de centrale thema`s van klantgericht telefoneren en u heeft geleerd van uw eigen ervaring en die van uw medecursisten. Door deze training bent u zich blijvend bewust van uw gedrag, uw benadering, uw rol en uw communicatie. Hierdoor weet u voortdurend op welke punten u uw aandacht moet richten.

Maximaal resultaat

In de training Telefoon- en Receptiemedewerker vormt ~maatwerk~ steeds het uitgangspunt. Praktijkgerichte oefeningen, opdrachten en rollenspelen vormen de basis van al onze trajecten. Door de unieke juiste match, sluit de onderwerpen in de training direct aan bij uw dagelijkse praktijk. Hierdoor behaalt u meer resultaat na de training. U zult de omgang met de trainer als zeer prettig ervaren.

Voorafgaand aan deze training Telefoon- en Receptiemedewerker bepalen wij met u het startniveau door middel van een doelstellings of intake gesprek. Ook bespreken wij het beoogde eindniveau met u. Tevens bestaat de mogelijkheid om het niveau van een gehele afdeling of organisatie te laten bepalen of functieprofielen te voorzien van kenniseisen. Hiervoor heeft BV&T een unieke gouden formule ontwikkeld.

Investering

Maatwerk:	altijd
In-Company 1 groep:	1420,-
Deelnemersprijs pp:	178,-
Dag(delen) / uren per sessie:	1 / 6
Totaal:	1598,-
Calculeer uw eigen (groeps)-training	
zie www.bvtopleiding.nl	

Flexibele agenda/afstemming

Flexibilteit is onontbeerlijk in onze dienstverlening aan u. Onze trainer zal met u samenwerken om de Telefoon- en Receptiemedewerker in te zetten hoe, wanneer en waar u het nodig hebt. De agenda wordt bijvoorbeeld met onze trainer persoonlijk afgestemd. BV&T kan u breed ondersteunen in bijvoorbeeld: training, gecombineerde leerontwerpen, training voor trainers, onderzoeken (medewerker- tevredenheid) workshops, coaching (persoonlijk of per team) en w.v.t.t.k.