Uw telefoonontvangst optimaliseren

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u
Ref : ACT - Prijs 2024 : € 1 300 excl. BTW

Telefonisch onthaal is van fundamenteel belang voor het merkimago van een bedrijf en de kwaliteit van de klantenrelaties. Deze praktische training biedt u de tools die u nodig hebt om deze uitdagingen aan te gaan: hoe luister u, hoe stel u vragen om het verzoek te begrijpen en hoe gebruik u gepast taalgebruik bij het formuleren van u antwoord.

PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Het imago van uw bedrijf verbeteren door de kwaliteit van uw onthaal

Een houding van klantenrelaties aannemen

Communicatietechnieken via de telefoon onder de knie krijgen

Uw communicatie aan het profiel en de verwachtingen van de persoon aanpassen met wie u spreekt

HANDS-ON WORK

Acteren, rollenspellen met telefoonopnames, zelfdiagnose.

HET PROGRAMMA

laatste update: 04/2022

1) De principes van communicatie en onthaal begrijpen

- De rollen van zender en ontvanger identificieren: wie doet wat en wie is waarvoor verantwoordelijk.
- Prioriteiten stellen en de drie communicatiemedia beheersen: verbaal, paraverbaal en non-verbaal.
- De specifieke functies van de telefoon begrijpen.
- Het belang van glimlachen begrijpen.
- Ontdek automatische informatieverwerking: selectie, vervorming en generalisatie.

Rollenspel voor de stem

2) Technieken gebruiken die zijn aangepast aan de telefoon

- Actief en objectief luisteren.
- Herformuleren.
- Weten hoe u vragen moet stellen.

Luisteren, herformuleringstechnieken en faciliteren van vragen. Vragen opstellen aangepast aan de activiteit van elke deelnemer.

3) Effectief taalgebruik

- Gebruik positieve taal om u doelen te bereiken en vermijd jargon, twijfelachtige zinnen en zwarte woorden.
- Gebruik de tegenwoordige en toekomende tijd om u toespraak kracht bij te zetten.

Vervang negatieve formules door positieve; oefen in het begroeten, doorverbinden en in de wacht zetten van mensen.

4) Omgaan met bezwaren

- De verschillende soorten bezwaren identificeren.
- Technieken gebruiken voor het accepteren van en omgaan met bezwaren: quilt, sandwich, gebroken record, DESC.

DEELNEMERS

Alle werknemers die te maken hebben met externe en/of interne klanten. Receptionistes in de publieke of private sector.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, …
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

• De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
• Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
• Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN -TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

- Technieken toepassen: Cushioning/Bouncing/Combining.
Omgaan met bezwaren in de vorm van "pingpong" uitwisselingen. Simuleren van telefonische interviews met behulp van acceptatie- en reboungetechnieken.

5) Mensen verwelkomen met kwaliteit en service

- De intentie om er alles aan te doen om zo snel mogelijk te reageren op verzoeken.
- Inzicht in de behoeften en verwachtingen van uw contactpersonen: SONCAS.
- Gedrag aannemen dat past bij het verzoek en de situatie.
- Uw woorden kiezen en uw argumenten ontwikkelen (CAB).
- Het principe van omgaan met moeilijke situaties begrijpen.

Motivaties opsporen, passende reacties vinden. Debriefing in groep.

DATA

KLAS OP AFSTAND
2025 : 27 mrt, 26 jun, 02 okt, 11 dec

BRUSSEL
2025 : 27 mrt, 26 jun, 02 okt, 11 dec