

Helder Telefoneren geeft je de regie over het gesprek

83% van de bellers voelt zich niet vrij om een vraag te stellen. Gevolg: een gesprek loopt niet, duurt langer dan nodig en laat de klant achter met een ontevreden gevoel. De training Helder Telefoneren laat jij zien hoe de regie houdt. En dat geeft rust. Zodat de klant in 1 keer zijn verhaal vertelt. En jij in 1 keer de juiste reactie geeft.



Deelnemers:	10 per groep (veel persoonlijke aandacht door kleine groep)
Locatie:	Pascalstraat 28 in Ede (makkelijk bereikbaar, voldoende parkeergelegenheid)
Kosten:	200,- euro (0% btw, koffie/thee, lunch, hand-out en feedback inbegrepen!)
Ontvangst:	vanaf 8.30 uur (koffie en een broodje staan klaar)
Start/einde:	van 9.30 uur tot 16.30 uur
Lunch:	van 12.40 tot 13.20 uur, pauze om 11.00 en 15.00 uur
Vorbereiding	iedere deelnemer stuurt vooraf zijn eigen casus op
Hand-out:	samenvatting op 1 A4 + digitaal trainingsmateriaal
Programma:	de casussen van de deelnemers gebruiken we voor de oefeningen!

Basishouding

Een goed telefoongesprek voeren is topsport. Concentratie, stemgebruik, rust. Zonder deze elementen wordt het een gesprek als ieder ander. Bovendien: je bereikt meer als je redelijk bent en je gelijkwaardig opstelt

Open het gesprek

Een belangrijke fase, waarin de toon wordt gezet. Dus doe je er alles aan een veilige sfeer te maken. Een sfeer waarin de ander alles durft te zeggen. We geven een aantal handige openingszinnen. Je oefent hierbij ook nog eens je stem. Een prachtig instrument dat meer kan dan je denkt!

Taxeer de ander

In deze fase zeg je zelf nog niet zoveel. Je luistert. Je stelt vragen. Twee belangrijke basistechnieken. Maar o zo moeilijk. Dus gaan we oefenen en nog eens oefenen. Tot je de vraag van de ander kent. En ook nog eens de vraag die daarachter zit. En de gevoelens en weerstanden. Pas dan ga je naar de volgende fase. Omdat jij dat wilt.

Help de ander

Je weet wat de ander wil. Je kent de vraag, het probleem, de mededeling. En je weet hoe je gaat reageren. We leren hoe je bewust overstapt van taxeren naar helpen. Laten je zien hoe goed het is dat ook te zeggen aan de ander. Merk hoe die dan klaar is voor je boodschap. Maar blijf opletten. Blijf taxeren hoe de ander reageert op de boodschap. En bepaal opnieuw je strategie. Zo werk je stap voor stap naar een tevreden klant

Afronden

Je bent klaar. Vind jij. Maar vindt de ander dat ook? Vraag het gewoon! Pas dan kun je echt afronden. Afspraken voor de toekomst kort samenvatten. En de ander bedanken voor het gesprek: een fijne dag nog!

Weerstand herkennen

Veel weerstand zit verstopt. Maar is wel te herkennen. En weg te nemen. Want zolang er bij de ander weerstand is, kun je een helder gesprek vergeten. We leren welke soorten weerstand er zijn en hoe je die wegneemt. Opletten dus!

Praten over het gesprek

Soms loopt een gesprek niet. Of is de ander niet redelijk. Durf het er over te hebben. Doodnormaal en zeer effectief. Maar wel een drempel waar veel mensen overheen moeten. We geven je het duwtje. Met plezier!