



Klantgerichtheid

Excellente customer service

- Klantgerichtheid *actief* ontwikkelen
- Voor alle medewerkers in contact met klanten en prospects

Test jezelf

- ✓ Relaties met “moeilijke” klanten
- ✓ Sommige klanten zijn wantrouwig
- ✓ Omgaan met verborgen agenda's
- ✓ Beslissingen van leidinggevendenden niet altijd compatibel met klantgerichtheid
- ✓ Beloftes maken die niet nage komen worden
- ✓ Klachtenprocedure verloopt stroef
- ✓ Interne procedures staan een goede service aan de klanten in de weg
- ✓ Te weinig informatiedoorstroming van en naar klanten
- ✓ Medewerkers onvoldoende opleiding gekregen in klantenrelaties
- ✓ Kwantiteit is belangrijker dan kwaliteit
- ✓ Medewerkers hebben geen klantgerichte attitude
- ✓ Weten niet goed wat de klanten echt verwachten

Wens je oplossingen voor één of meerdere van deze situaties ? Ja, dan is deze opleiding de juiste keuze



PRIMA

De gebruikte methode, **PRIMA** :
Performances and **R**esults are
Influenced by **M**entality and **A**ttitudes,
laat je toe om de mentaliteit en
klantgerichtheid, actief te ontwikkelen

Voordelen

- Beter luisteren naar klanten en prospects
- Meer begrip opbrengen voor de klanten en prospects hun situaties
- Zich beter inleven in de leefwereld van de klanten en prospects
- Een beter en meer bevredigend antwoord geven aan de klanten en prospects
- Meer pro-actief reageren
- Op een gepaste manier omgaan met klagende klanten en klachten
- Op een aangepaste manier omgaan met boze klanten



Programma

- Prima-oefening : Klantgerichtheid vergroten
Deel 1 - Inventaris symptomen (individueel)
Bespreking van de symptomen (in kleine groepen)
Concrete voorbeelden van de deelnemers bespreken en analyseren
- Achtergrondinformatie en verklaring van klantgerichtheid van de organisatie
- Deel 2 - Remedies en opstellen van actieplannen
- Onbewust en bewust gedrag
- Belang van non-verbale communicatie
- Oplossingen gebaseerd op de voorbeelden van de deelnemers uit vorige oefening
- Zwakke punten zijn sterke punten : illustratie en oefening
- Koopmotieven klanten
- CSF Critical Success Factoren



Resultaten en opbrengsten

- Praktische voorbeelden en oplossingen die je kan spiegelen aan je eigen organisatie
- Dieper inzicht in de onbewuste aspecten van je klantgerichtheid
- Een systeem leren waarmee problemen op een structurele manier aangepakt kunnen worden
- Meten van klantgerichtheid

Behandelde onderwerpen

Vertrekpunt : de leefwereld en voorbeelden van de deelnemers. Tijdens de opleiding wordt hoofdzakelijk deze zaken die deelnemers interesseren uitgediept. Zij gaan 's avonds met concrete en positieve ideeën voor acties naar huis.

- Valkuilen in contacten met klanten
- Vertrouwen creëren
- Bedrijfscultuur : relatie klantgerichtheid en persoonlijke denkstijlen (patronen)
- Effectieve beslissingen nemen
- Oplossingen voor vragen van klanten
- Beter luisteren
- Voordelen van een win-win relatie

Bewust en onbewust gedrag

Wist je dat 95 % van ons gedrag onbewust gebeurt ? Kom ontdekken hoe je die 5 % bewust gedrag **zelf** kunt verhogen. Hierdoor wordt je veel efficiënter en effectiever dan je collega's. Je krijgt met dezelfde middelen meer gedaan in minder tijd !

Lesgever

Yves Van Nuland

Trainer – coach – consultant,

20 jaar ervaring

Ex Quality Manager UCB
Chemicals

Directeur Comatech bvba



Praktisch

Programma 1 dag + opvolging

Taal Nederlands, Frans, Engels

Contact Yves Van Nuland