



Klachten, kansen, klanten

Workshop

Korte inhoud

Klachten van klanten zijn gratis kwaliteitsadvies voor uw organisatie en zijn bij uitstek de kans om uw klanten te laten zien dat u een professionele en daadkrachtige organisatie heeft. De workshop *Klachten, kansen, klanten* leert uw commerciële en verkoopondersteunende medewerkers alle specifieke vaardigheden om van klachten nieuwe kansen te maken.

Aandachtsgebieden

- Persoonlijke instelling
- Veerkracht
- Feedback geven
- Empathie en betrokkenheid
- Klachtenprofiel
- SET gebruik
- Actief verkoopproces
- Gesprekstechnieken
- Emotioneel intelligent optreden
- Stemgebruik
- Communicatievaardigheden
- Telefoongebruik

Voor wie?

Voor iedereen in een commerciële of verkoopondersteunende rol, die te maken heeft met de afhandeling van klachten en problemen van klanten.

Duur

Twee aaneengesloten dagdelen.

Meer informatie

Bel ons voor meer informatie of kijk op onze website www.presentpresents.com