

Excellente klantenservice leveren

Waarover gaat het programma?

- Klanten gaan niet langer uit van een goede service, zij eisen het zelfs en laten het duidelijk weten als die niet geleverd wordt. Verwaarloos de klantenservice en uiteindelijk zal het uw business aanzienlijk schaden.
- Klantenservice is vandaag de dag voor veel organisaties van groot belang in het ontwikkelen en behouden van concurrentievoordeel. In dit tweedaagse programma richten wij ons op het telefonisch reageren op vragen, problemen en klachten van klanten en hoe deze, voor zover mogelijk, al bij het eerste gesprek effectief op te lossen.

Voor wie is dit programma?

- Dit programma is bedoeld voor eenieder die extern en/of intern klantenservice verleent.

Programma resultaat

- Aan het einde van het programma zullen de deelnemers:
 - hun begrip voor klanten hebben vergroot en daarmee in staat zijn om contact en een relatie met hen op te bouwen
 - gedragsvaardigheden gebruiken om interacties te structureren en te beheersen, vanaf een effectieve opening van het gesprek tot en met een juiste afsluiting
 - gebruik maken van geavanceerde vraagtechnieken om behoeftes te ontsluiten, problemen vast te stellen en verlangens te verhelderen
 - duidelijk kunnen maken dat zij in staat zijn om problemen op te lossen, bezwaren weten te weerleggen en waarde voor de klant kunnen toevoegen, door oplossingen te verbinden aan de behoeftes en eisen van de klant
 - in staat zijn interne relaties te beïnvloeden om daarmee de externe klantenservice te verbeteren.

Programma opzet

- Het programma maakt de deelnemers vertrouwd met de belangrijkste concepten en gedragingen waarop effectieve klantenservice is gebaseerd en verschaft oefeningen met voor de onderneming specifieke scenario's zodat zij hun vaardigheden direct in praktische zin kunnen beoefenen. Voor zover mogelijk analyseren wij ook echte interacties en geven daarop feedback ter verdere lering. Aan het einde maken de deelnemers een persoonlijk actieplan voor hoe zij hun vaardigheden op de werkplek verder zullen gebruiken en ontwikkelen.

Business voordelen

Ondernemingen die met Hutwaite werken, hebben duidelijke verbetering van de klanttevredenheid ervaren, zowel in de vorm van beter gebruik van tijd, als grotere motivatie en behoud van medewerkers en minder benodigde trainingstijd voor nieuwe medewerkers.