

## **AAN DE TELEFOON:**

# **GESPREKSTECHNIEKEN EN ATTITUDE**

**Verdiepingstraining**



**GROEI**



# Aan de telefoon: gesprekstechnieken en attitude

*Bemiddelingsgericht werken in spanningsvolle situaties*

---

## **Introductie**

Veel zaken worden digitaal opgelost. Maar als een aanvraag niet gehonoreerd wordt, willen veel organisaties dat er telefonisch contact wordt opgenomen met de klant. Deze gesprekken zijn vaak niet eenvoudig. Wordt het een slecht nieuwsgesprek of zijn er nieuwe feiten die de casus doen kantelen of is het mogelijk om een andere oplossing te genereren etc. etc. Deze training voorziet in de behoefte van de beller om efficiënt en empathisch te werken.

En vergeet niet: "Een glimlach aan de telefoon is hoorbaar, voelbaar en zichtbaar voor de ontvanger".

## **Doelgroep**

Medewerkers van organisaties die klantgericht willen werken, waarbij de kwaliteit van de dienstverlening mede afhangt van hun kennis en mondelinge vaardigheden.

## **Inhoud van de training**

Allereerst staan we stil bij je eigen voorkeursstijlen aan de hand van een conflicthanteringsstijlen-test gecombineerd met kernkwadranten. Zodra de basis-attitude in beeld is komt de fasering van het telefoongesprek aan de orde. De derde invalshoek is de inzet van de technieken waardoor je op basis van gelijkwaardigheid efficiënt kunt sturen.

## **Vorbereiding en aanpak van de training**

Van tevoren ontvangen de deelnemers een digitale syllabus. Het vooraf maken van de huiswerkopdrachten en het bestuderen van de theorie maken het mogelijk dat op de trainingsdag de focus gericht kan worden op de persoon van de beller en de fasering middels oefenen en feedback.

## **Open inschrijving**

De training duurt één dag (twee dagdelen: zie hierachter het programma).  
Voor actuele data verwijzen wij u naar onze website.

## **Trainers en locatie**

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website.

## **Incompany-training**

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden.



## PROGRAMMA

### **Aan de telefoon: gesprekstechnieken en attitude**

*Bemiddelingsgericht werken in spanningsvolle situaties*

## Dag 1

### **Ochtendprogramma**

09.30 - 10.00: Welkom met koffie en thee

10.00 - 10.45: Inleiding : attitude, stem en woordgebruik; mede aan de hand van kernkwadranten en Kilmann-test

10.45 - 11.15: Oefenen

11.15 - 11.30: Pauze

11.30 - 12.00: Inleiding conflict-perceptie en fasering

12.00 - 12.30: Oefenen

12.30 - 13.00: Lunch

### **Middagprogramma**

13.00 - 13.30: Inleiding interventietechnieken: vragen en reflecties

13.30 - 14.30: Oefenen

14.30 - 14.45: Pauze

14.45 - 16.30: Integrale oefeningen en creëren eigen belwijzer

16.45 - 17.00: Evaluatie en afsluiting (evt. 15 min. uitlopen)