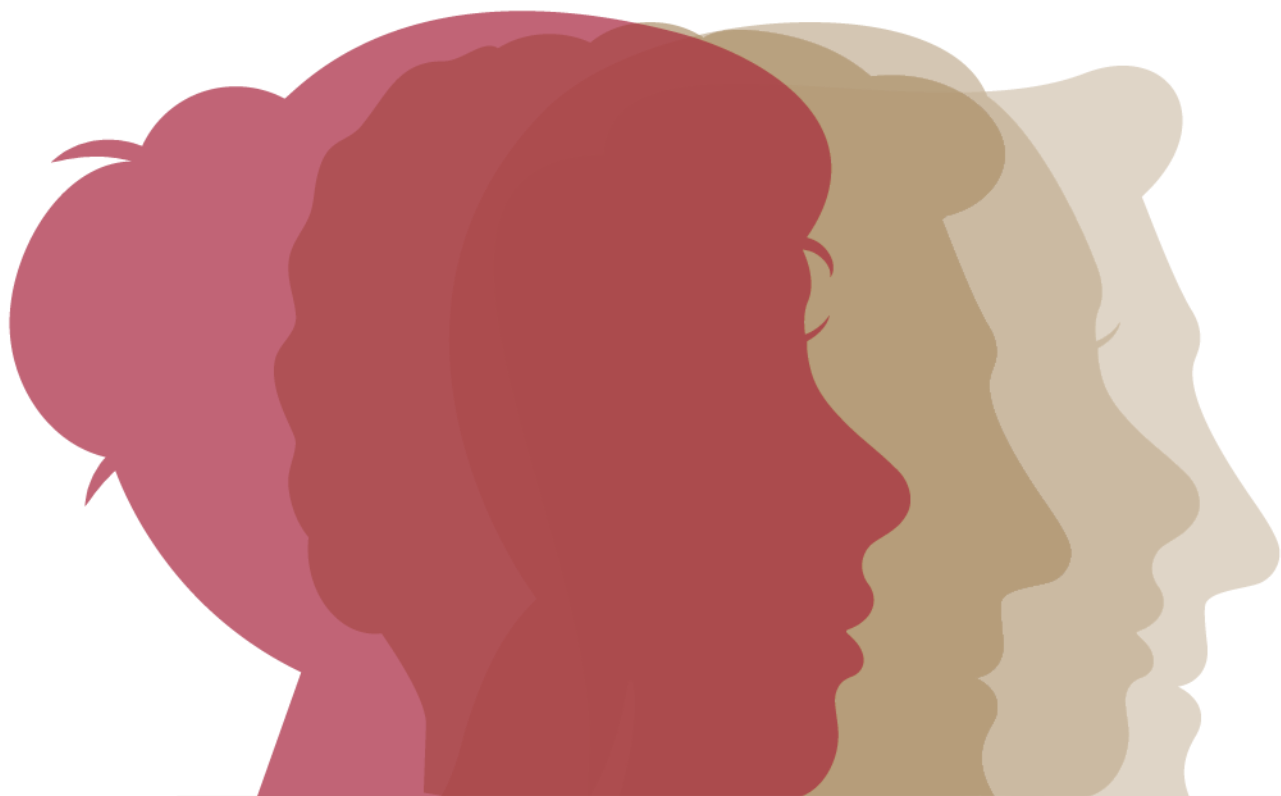




JKV 33

[www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

*Merlijn*

## **Aan de telefoon**

Gesprekstechnieken en attitude



# 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**

### **Gesprekstechnieken en attitude**

#### **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)       |