

Klantgericht telefoneren (TI-TEL): 2 dagen

Doelgroep:

Iedereen die veelvuldig telefonisch contact heeft met interne en/of externe klanten.

Voorkennis:

Geen specifieke voorkennis vereist.

Globale inhoud:

Naast de basisregels van het telefoneren leert u dat het stellen van de juiste vragen en actief luisteren belangrijke elementen zijn voor het voeren van een doelgericht en efficiënt telefoongesprek.

Resultaat:

Na het volgen van deze training kunt u klanten telefonisch correct te woord staan en heeft u tools meegekregen om telefoongesprekken op een efficiënte manier af te handelen.

Invulling:

De training is praktijkgericht en u zult zelf aan de slag gaan met diverse praktijksimulaties.

Specifieke inhoud:

- Telefoonetiquette
- Stemgebruik
- Luisteren
- Vragen stellen
- Informeren en adviseren
- Omgaan met verschillende typen klanten
- Klachten

Cursusvorm(en):

Klassikaal, Open rooster

Rooster komende maanden:

27 september 2010	Driebergen	€ 750,00
20 oktober 2010	Driebergen	€ 750,00
29 november 2010	Hilversum	€ 750,00
27 december 2010	Amsterdam	€ 750,00

Meer data: <http://www.twice.nl/cursusdata.aspx?v=2885>

Alle vermelde prijzen zijn onder voorbehoud en exclusief 19% BTW.

Voor meer informatie over of reserveren van deze training kunt u contact opnemen met één van onze opleidingsadviseurs. (telefoon: 0343-533123, e-mail: info@twice.nl).

Inschrijven of reserveren kan ook via onze website. Klik op

Twice IT Training BV

Stationsweg 13
3972 KA Driebergen
Postbus 2
3970 AA Driebergen

Telefoon 0343 533123
Fax 0343 533660
E-mail info@twice.nl
www.twice.nl

KvK Utrecht 106871
ABN-AMRO Bank
47.01.33.724 Driebergen



onderstaande link om direct te reserveren voor deze training.

Direct inschrijven:

<http://www.twice.nl/content/inschrijven.asp?id=2885>