

## BV&T opleiding & advies

### Training Klantgericht Denken en Handelen



#### Training Informatie

U verkoopt hetzelfde product als uw concurrent? Hoe zorgt u er dan voor dat de klant juist naartoe komt? Door net dat beetje extra te bieden. Extra service te geven. U te verplaatsen in uw klant. Dit maakt het verschil. Tijdens deze training komen alle aspecten van klantgericht denken aan de orde. Niet alleen voor u geschikt als u in het bedrijfsleven werkt, maar zeker ook als u werkzaam bent in de non-profit sector. Met name in deze omgeving is het zeer van belang, dat de klant centraal komt te staan. Hoe u dit bereikt? Dat leert u tijdens deze training!

#### Programma

- » Wat is klantgerichtheid
- » Klantgericht communiceren
- » Uw rol en verantwoordelijkheid
- » Klantgerichtheid
- » Interne klantgerichtheid
- » Lastige klanten en klachtenafhandeling
- » Klantgerichtheid versus beleefdheid.

#### Resultaat

Het programma is bewust meer praktijkgericht dan theoretisch. Korte inleidingen wisselen we af met rollenspelen, oefeningen, discussies en groepsopdrachten. Voor de implementatie van de ideeën in uw praktijk maakt u een actieplan.

We gebruiken herkenbare voorbeelden en cases, die aansluiten op de praktijk in uw organisatie.

#### Maximaal resultaat

In de training Klantgericht Denken en Handelen vormt ~maatwerk~ steeds het uitgangspunt. Praktijkgerichte oefeningen, opdrachten en rollenspelen vormen de basis van al onze trajecten. Door de unieke juiste match, sluit de onderwerpen in de training direct aan bij uw dagelijkse praktijk. Hierdoor behaalt u meer resultaat na de training. U zult de omgang met de trainer als zeer prettig ervaren.

Voorafgaand aan deze training Klantgericht Denken en Handelen bepalen wij met u het startniveau door middel van een doelstellingen of intake gesprek. Ook bespreken wij het beoogde eindniveau met u. Tevens bestaat de mogelijkheid om het niveau van een gehele afdeling of organisatie te laten bepalen of functieprofielen te voorzien van kenniseisen. Hiervoor heeft BV&T een unieke gouden formule ontwikkeld.

#### Investering

Maatwerk:	altijd
In-Company 1 groep:	1640,-
Deelnemersprijs pp:	178,-
Dag(delen) / uren per sessie:	1 / 6
Totaal:	1818,-

Calculeer uw eigen (groeps)-training  
zie [www.bvtopleiding.nl](http://www.bvtopleiding.nl)

#### Flexibele agenda/afstemming

Flexibiliteit is onontbeerlijk in onze dienstverlening aan u. Onze trainer zal met u samenwerken om de Klantgericht Denken en Handelen in te zetten hoe, wanneer en waar u het nodig hebt. De agenda wordt bijvoorbeeld met onze trainer persoonlijk afgestemd. BV&T kan u breed ondersteunen in bijvoorbeeld: training, gecombineerde leerontwerpen, training voor trainers, onderzoeken (medewerker- tevredenheid) workshops, coaching (persoonlijk of per team) en w.v.t.t.k.



Wenst u deze aanbieding of andere training? Mail voor meer informatie [fgboerman@bvtgroep.com](mailto:fgboerman@bvtgroep.com).

Reknr.Rab:NL89RABO0382837568 kvk:04072308 BTW:NL1280.56.782 B01