



Klantgerichtheid voor IT-professionals

Cursusduur: 2 Dagen **Cursuscode: GSEE100**

Beschrijving:

Hoe goed iets ook bedoeld is, de kwaliteit van je dienstverlening wordt bepaald door de perceptie van je klant. In deze training leer je om de werkelijkheid van de klant tot jouw prioriteit te maken. Door het leren toepassen van klantgerichte communicatie en effectieve modellen, werk je in deze training aan klanttevredenheid, klantentrouw en verbeterde klantenservice.

Doelgroep:

Iedereen die interne of externe verkoop- of klantenservice levert Servicedesk medewerkersIT Professionals

Doelstelling:

■ **Na afloop van de cursus kunt u:**

■ Uw eigen kwaliteiten en verbeterpunten ten aanzien van uw service beoordelen.

■

■ Uw interne klantenserviceketen en wederzijdse afhankelijkheid van de hele organisatie in de klantenservice doorgronden.

■

■ De belangrijkste concurrenten aanwijzen en begrijpen waarom het serviceniveau belangrijk is voor bedrijfsstrategie en succes.

■

■ Gebruik maken van het Service Impact Model om te zien hoe verschillende serviceniveaus invloed hebben op klantgedrag.

■

■ De emotionele impact van dienstverlening vaststellen en hoe deze service invloed heeft op klanten.

■

■ Vijf belangrijke klantenmotivaties en hun invloed op de klantenservice functie aanwijzen.

■

■ De 'gouden dienstverleningstandaard' van uw organisatie vaststellen tegenover de belangrijkste klantenmotivaties.

■

■ Het Service E.D.G.E. model en de vier fasen van klantinteractie beoordelen.

■

■ Klantenprofielen invullen om klantenbehoeften, eerste motivaties en actuele productkennis te beoordelen.

■

■ Rapporteren, klantenbehoeften vaststellen en de meest geschikte stijl van klantenbinding vaststellen.

■

■ Klantenkennis leiden, klantenvragen en tegenwerpingen beantwoorden en goedkeuringen of besluiten onderschrijven.

■

■ Telefonische gespreksvaardigheden verbeteren door toepassing van tien gouden tips, strategische ervaringen en een herinnering/vraagprocedure.

■

■ Problemen oplossen door naar de oorzaak van het probleem van de klant te gaan.

■

■ Stresssymptomen herkennen en het stressniveau in dienstverlening verlagen.

Vereiste kennis en vaardigheden:

Er is geen vooropleiding vereist.

Vervolgcurssussen:

- Verbeteren van Verkoopvaardigheden:

http://www.globalknowledge.nl/cursussen/management_and_vaardigheden/professional_skills/gsae100.html

- Helder leren Communiceren: http://www.globalknowledge.nl/cursussen/management_and_vaardigheden/professional_skills/gcce100.html
-

Cursusinhoud:

1. Introductie

- Leverancier naar keuze

2. Het Service Impact Model

- Impact van Service
- Het Service Impact Model
- Service Keten

3. Klantgerichtheid

- Wat Motiveert Klanten?
- Persoonlijke drijfveren
- Voorkeuren van de Klant

4. Het Service E.D.G.E. Model

- Fase 1: Establishing
- Tot stand brengen van Verstandhouding en Doelstelling
- Omgaan met boze klanten
- Omgaan met beledigende klanten
- Rollenspel
- Fase 2: Determining
- Bepalen van Behoeften en Stijl
- Luistervaardigheden
- Rollenspel
- Fase 3: Guiding
- Begeleiden met kennisoverdracht
- Benadrukken van voordelen
- Cross-Selling en Up-Selling
- Rollenspel
- Fase 4: Ensuring
- Oefening met 'tegenwerkingen'
- Rollenspel
- Follow Up: Klantgesprek

5. Samenvatting

- Mijn Persoonlijk Commitment
-

Extra informatie:

Individuele voordelen:

Een kader en procedure voor alle klanteninteracties.

Verbeterde communicatievaardigheden om effectief om te gaan met klantenverwachtingen.

Opheldering en balans tussen de taakkant en de mensenkant van de dienstverlening.

Minder stress en uitstekende klantenservice.

Het vermogen om op een creatievere wijze problemen met klanten op te lossen.

Voordelen voor de organisatie:

Het vaststellen van een 'gouden standaard' en branding van de klantenservice.

Beter functionerende en betrokken medewerkers, waardoor de klant/werknemertevredenheid en klantentrouw groter wordt.

Hogere kwalitatieve service en minder escalaties van klachten.

Meer vertrouwen in servicemedewerkers en vertrouwen van interne en externe klanten.

Het aanwijzen en onder aandacht brengen van interne processen die voor verbetering vatbaar zijn.

Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

info@globalknowledge.nl

www.globalknowledge.com/nl-nl/

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein
