

Klantbehandeling

Doelstelling en doelgroep

Klanten hechten steeds meer belang aan bedrijven die snappen wat hun behoeften zijn en daar op inspelen. Door een persoonlijke behandeling en de juiste service aan te bieden, kan een positieve klantervaring gerealiseerd worden. Dit houdt concreet in dat er goed geluisterd moet worden naar wat de klant zegt, op een vriendelijke manier de klant banderen en uiteindelijk voldoen aan de eisen van de klant. Tegelijkertijd betekent dit dat je de regie zélf in handen moet houden, door haalbare oplossingen aan te dragen en helder te laten zien aan de klant wat er mogelijk is.

Met deze training worden de competenties klantvriendelijkheid en klantgerichtheid bijgebracht en/of verder ontwikkeld. Deze competenties zijn namelijk zeer belangrijk bij het benaderen of behandelen van klanten. Deze training is dus bestemd voor een ieder die zich verder willen ontwikkelen op het gebied van klantbehandeling. Vooral zij die direct in contact treden met klanten, is deze training een must!

Programma (MBO)

Deze training is een combinatie van theorie en praktische opdrachten.

Tijdens deze training komen de volgende onderdelen aan de orde:

- De klant
- Klantvriendelijkheid
- Klantgerichtheid
- Klanttevredenheid
- Telefoneren
- Salesproces/gesprek

Elk onderdeel wordt afgesloten met een praktische opdracht. Ter afronding van deze training zal aan het eind een examen afgelegd moeten worden. Het examen is een combinatie van theorie en praktijk.

Bij het succesvol afronden van deze training, ontvang je het **IMKB certificaat 'Klantbehandeling'**.

Toelatingseis : MBO werk- en denkniveau

Trainingsduur : 9 weken

Kosten : Inschrijfgeld SRD 50, -.

Lesgeld SRD 850, - (inclusief lesmateriaal en examen*)

**Bij een her-examen zal een bedrag van SRD 75,- in rekening worden gebracht.*

Aanvang : september 2017 | Tijd: 18:00

Locatie : IMKB trainingszaal – Fred Derbystraat 33