



LOO VAN ECK COMMUNICATIE  
ADVIES & TRAINING

open training

## Klantgericht chatten en whatsappen

Chatten heeft de toekomst. Nee, het is al de toekomst. Bezoekers van sites willen online informatie hebben. Klanten willen via de telefoon informatie. Liefst zo snel mogelijk. U speelt daar graag op in. U verstevigt zo de online identiteit van uw organisatie. En u behoudt een persoonlijke relatie met uw klant.

Maar de chat moet wel goed ingezet worden. Hoe komt u zo snel mogelijk tot de kern van een probleem? Hoe combineert u snelheid van reageren met klantvriendelijkheid? Wanneer schakelt u over naar telefonisch contact? Chatten kent kansen en valkuilen. Samen onderzoeken we of chatten bij uw organisatie past. En hoe u dit kanaal het beste in kunt zetten.

### Programma training Klantgericht chatten en whatsappen

**U leert ...**

**... hoe u een chat- of appgesprek logisch en efficiënt opbouwt**

- Openen: hoe zorgt u voor een warm welkom?
- Taxeren: hoe ontdekt u wat de ander wil?
- Informeren: op welke manier geeft u een helder en klantvriendelijk antwoord?
- Afsluiten: hoe beëindigt u de chat?

**... hoe u écht contact maakt in een chat- of appgesprek**

- Hoe zorgt u ervoor dat u niet lijkt op een chatbot?
- Hoe leeft en denkt u mee met de ander?
- Hoe gebruikt u emoticons en emoji's?

**... wat de do's en don'ts zijn in een chat- of appgesprek**

- Omgaan met tijd: hoe snel reageert u? En hoe past u daar uw chat op aan?
- Het taalgebruik: chattaal of niet?
- De schrijfstijl: lange zinnen of niet? Jargon of niet?
- Een chatscript: ja of nee?

### Resultaat training Klantgericht chatten en whatsappen

**Na afloop van deze training weet u ...**

- ... hoe u een klantgericht online gesprek voert;
- ... hoe u uitstraalt wie u bent in een chat- of appgesprek.



LOO VAN ECK COMMUNICATIE  
ADVIES & TRAINING

## Doelgroep

### Voor iedereen die ...

- ... contact heeft met klanten via Whatsapp, Facebook chat of andere social media;
- ... onderzoekt of chatten ook voor de eigen organisatie succesvol is;
- ... het chatkanaal verder wil uitbouwen.

## Didactiek

### Live chatten

Een training Klantgericht chatten en whatsappen organiseren we achter uw laptop of met uw telefoon. U gaat live chatten tijdens de training. Alleen dan heeft het écht effect. Dit combineren we met plenaire sessies. Na deze training bent u weer helemaal bij de tijd.

### + 40 dagen lang gratis tips!

Na de training krijgt u via onze app nog 40 dagen lang elke dag 1 tip die aansluit bij uw training. Deze tip houdt u bewust van wat u heeft geleerd. Het idee hierachter is dat u door nog 40 dagen lang bezig te zijn met het geleerde, de leerstof nog beter 'inslijt' en het effect nog groter wordt!

### + E-coaching

Wilt u na de training nog extra feedback op uw app- of chatsessies? Dat kan! Stuur een sessie naar de trainer en hij of zij geeft u in een filmpje persoonlijke tips.

### Praktische informatie

Duur:	1 dag, van 9.30 – 16.30 uur
Kosten:	€ 595,- (0% btw)
Inclusief:	lunch, koffie, thee en alle cursusmaterialen
Locatie:	Loo van Eck Pascalstraat 28 in Ede
Data:	actuele data vindt u op onze site

*Schrijf u in en een collega mag mee voor de helft van de prijs!*