

open training

## Telefoneren

U belt. Naar klanten, leveranciers, collega's ... Vaak zonder erbij na te denken. Totdat het gesprek wat lastiger wordt. Als de klant de rekening niet betaalt. Als uw leverancier op zich laat wachten. Als u een boze klant aan de lijn krijgt. Of als u iets gedaan wilt krijgen bij een collega ... Dán is telefoneren ineens een stuk lastiger. Omdat u uw gesprekspartner niet ziet. Omdat u subtiel moet zijn. Het komt dan aan op de juiste toon, een goede gesprekstechniek, de juiste vragen én bewustzijn over uzelf ...

### Programma Telefoneren

U leert ...

**... hoe u uw telefoongesprek logisch en efficiënt opbouwt**

- Hoe leidt u het telefoongesprek goed in?
- Hoe bouwt u uw antwoord op?
- Hoe taxeert u de vraag nauwkeurig?
- Hoe sluit u vriendelijk en doeltreffend af?

**... hoe u omgaat met emotionele bellers**

- Wat is uw rol: politieagent, controleur, administrateur of ... adviseur?
- Hoe kunt u een goede luisteraar zijn?
- Hoe gaat u om met emoties en weerstand, zoals: irritatie en kwaadheid?

**... hoe u proactief en servicegericht belt**

- Hoe komt u over aan de telefoon?
- Op welke manier denkt en leeft u mee?
- Straalt u in het telefoongesprek uit wie uw organisatie is?

### Resultaat training Telefoneren

**Na afloop van deze training ...**

- ... voert u voortaan zelfverzekerd telefoongesprekken;
- ... weet u welke rol u moet kiezen voor een vlekkeloos telefoongesprek;
- ... kunt u moeiteloos omgaan met weerstanden, slecht nieuws en klachten.

**Loo van Eck**

Pascalstraat 28  
Postbus 274  
6710 BG Ede

Tel: (0318) 69 69 00  
Fax: (0318) 69 69 39  
loo@loovaneck.nl

## Doelgroep

### Voor iedereen die ...

- ... tijdens het werk veel gebruikmaakt van de telefoon;
- ... belt met relaties, klanten, leveranciers;
- ... dagelijks veel telefoontjes krijgt.

## Didactiek

### Meer dan een kunstje

Natuurlijk is een goede basis belangrijk. Daarom beginnen we in deze training met de basis van het telefoneren. Maar we gaan ook een laag dieper. Wie bent u? Wie is uw klant? En hoe reageert u op elkaar? Vanuit bewustwording leert u uw nieuwe vaardigheden tactisch in te zetten. En dat is mooi: de klant verwacht immers geen kunstje, maar inzicht.

### Praktische informatie Telefoneren

- Duur: 1 dag, van 9.30 – 16.30 uur
- Kosten: € 495,- (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!*