



De Gloed

Training klantvriendelijk werken

Klantvriendelijk denken en doen

In een traject klantvriendelijk werken, leren wij uw medewerkers hoe zij door benadering, service en kwaliteit, tevreden klanten kunnen krijgen en kunnen houden!

Een klantvriendelijke benadering wordt bepaald door de overtuigingen, waarden, vaardigheden en gedragingen van al uw medewerkers en uzelf. Een klantvriendelijke organisatie kenmerkt zich door:

- open communicatie
- medewerkers die trots durven zijn op hun bedrijf
- medewerkers die staan voor kwaliteit en service en actief meedenken in de verbetering daarvan.

In onze trainingen wordt daaraan gewerkt.

Klantvriendelijk werken gaat over de totale organisatie: van de telefoniste tot de directeur, van eerste klantencontact tot 'after-sales', van representativiteit tot klachtafhandeling en omgaan met boze klanten, van omgaan met klanten tot het omgaan met de collega's, van constructief met kritiek om kunnen gaan tot het geven van feedback, van interne communicatie en protocollen tot uitstraling en imago naar buiten toe.

Dat is een breed terrein. Al deze onderwerpen en meer kunnen aan de orde komen tijdens een traject klantvriendelijk werken, afhankelijk van uw specifieke situatie. We hoeven namelijk niet alles te behandelen, omdat er vast ook al heel veel erg goed gaat!

Resultaat na afloop van een traject

- Er is een gezamenlijke visie op klantvriendelijk werken
- Uw medewerkers hebben duidelijke en concrete afspraken over de werkwijze gemaakt
- Zij hebben heldere handvaten om klantvriendelijke gedrag toe te passen en te toetsen
- Waar nodig zijn nieuwe protocollen ontwikkeld
- Collega's durven elkaar aan te spreken op gedrag en afspraken
- Men kan constructief omgaan met eventuele klachten en boze klanten
- Medewerkers denken actief mee over verbetering van de kwaliteit van dienstverlening
- Uw klanttevredenheidsscore stijgt.

Werkwijze

De Gloed maakt een analyse van de mate waarin er bij u al klantvriendelijk gewerkt wordt en in hoeverre de werkwijze is ingebed in de organisatie. Dit doen we onder andere door voorbereidende bijeenkomsten met u en uw medewerkers. Op basis hiervan wordt een training op maat samengesteld. Door deze specifieke afstemming zal de motivatie voor en de effectiviteit van het traject bij uw medewerkers hoog zijn.

Bij klantvriendelijk werken besteden wij niet alleen aandacht aan de externe klant, maar juist ook aan de interne processen: Hoe ga je als collega's met elkaar om en hoe stem je het werk zo op elkaar af dat er efficiënt en adequaat naar de klant gereageerd kan worden? Daarom is klantvriendelijk werken bij uitstek ook een training die toegepast kan worden bij teamontwikkeling of bij het formuleren van nieuw beleid. Maar eigenlijk is elk moment goed als de klantbenadering verbetering behoeft!

Tijdens de trainingen maken wij veel gebruik van eigen praktijksituaties met rollenspelen om toepassingsgericht te kunnen leren. Hier hebben wij een specifieke opbouw in die ervoor zorgt dat iedereen dit als een prettige en zinvolle oefenmethode kan ervaren. Tijdens de trainingen wordt niet alleen hard gewerkt, maar wordt er ook veel gelachen en komt men veel te weten over hoe de collega's in het werk staan. Een prachtige bindende factor!

Na afloop van de training is er een nagesprek en wordt er bekeken welke vervolgacties er nodig zijn om het geleerde in de praktijk steeds beter toe te gaan passen. In elk geval is er na een periode van 3 tot 6 maanden een follow-up. Hierin worden vooral concrete situaties ingebracht die men nog niet makkelijk vond om de werkwijze aan te scherpen en uit te breiden.

Meer informatie

Neemt u gerust vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie.
Bel 058-2669164 of 06-10090989 of mail naar info@degloed.nl

De Gloed, de missie

De Gloed wil de verbinding en persoonlijke kracht van mensen stimuleren en de speelsheid, effectiviteit, samenwerking en interactie tussen mensen onderling en in organisaties vergroten zodat ze zich beter bij elkaar thuis voelen en betere prestaties leveren.

De Gloed, de visie

Een mens voelt zich thuis en presteert goed als hij zichzelf ervaart als gewaardeerd onderdeel van een groter geheel, waarbinnen hij vanuit gemeenschappelijke waarden zijn passie, kennis en vaardigheden om kan zetten in concreet gedrag dat hij kan afstemmen op de ander en de omgeving.

Producten

coaching
teamontwikkeling & training
theater en bijeenkomstontwerp

Meer weten over de Gloed? Kijk op www.degloed.nl

De Gloed
training, coaching & theater