

# Klantgericht werken

**Duur** 8 dagdelen of maatwerk

**Resultaat** Getuigschrift  
Zone.college

**Hebben je medewerkers in hun werk direct of indirect contact met klanten? In deze training van Zone.college leren deelnemers hoe je een nóg beter visitekaartje voor het bedrijf wordt. Naast het omgaan en communiceren met klanten behoort de communicatie met collega's tot de thema's. Deze training is ook zeer geschikt voor teams binnen hetzelfde bedrijf.**

**Voor wie**

Voor iedereen die zich wil ontwikkelen in klantgericht werken. Deelnemers leren hoe om te gaan met klanten en klanttevredenheid.

## Programma

De training is gericht op de klantgerichtheid en de communicatieve vaardigheden van de deelnemers – zowel extern als intern – te verbeteren. Voor groepen deelnemers afkomstig uit hetzelfde bedrijf vormt teambuilding een belangrijk aspect.

### **Dagdeel 1**

Wie is mijn klant  
Analyse van interne en externe klanten  
Wat verwachten deze klanten van mij en wat verwacht ik van hen?

### **Dagdeel 2**

Communicatie met de klant  
Verbale en non-verbale communicatie  
Spreek ik de taal van de klant  
Begrijp ik de klant.  
Hoe gedraag ik mij en hoe kleed ik mij

### **Dagdeel 3**

Werkplanning en werkoverleg  
Aankomst op de werkplek  
Overleg met opdrachtgever  
Plannen werkzaamheden  
Overleg over het uitgevoerde werk  
Afscheid nemen

### **Dagdeel 4**

De dagelijkse gang van zaken  
Omgaan met moeilijke klanten en klachten  
Het geleerde toepassen in de praktijk

### **Dagdeel 5**

Klantgerichtheid in de organisatie  
Doen we wat de klant verwacht?  
Waarom wel en niet?

### **Dagdeel 6**

Kritiek geven aan en ontvangen van collega's  
Moet het altijd vechten zijn?  
Of kan het ook positief bedoeld zijn?

### **Dagdeel 7**

Coaching – teambuilding  
Wij zijn het beste team uit de hele regio0

### **Dagdeel 8**

De dagelijkse gang van zaken  
Totale terugblik van de beide trajecten en dan nu toepassen in de praktijk.

## Investing

We verzorgen de cursus bij bedrijven. Samen met de opdrachtgever worden het exacte programma, de duur en de locatie bepaald. Na een persoonlijk gesprek bieden we een offerte op maat aan.

Wat houdt een incompanycursus van Zone.college in?

- Werken op basis van bedrijfsspecifieke en persoonlijke leerwensen en -doelen.
- Kennis en expertise toepassen op de thema's en processen in de organisatie.
- Meerdere medewerkers tegelijk scholen en gezamenlijk hun kennis naar een hoger niveau brengen.
- Trainen met eigen materialen (indien mogelijk op de werkplek) en werken aan de hand van bestaande bedrijfsprocessen.
- Van en met elkaar leren: een positieve, verbindende ervaring voor het hele team.

Voor actuele subsidies, bekijk ons [overzicht met financiële regelingen](#) voor particulieren en bedrijven.

## Meer informatie en aanmelden

Bezoek [www.zone.college](http://www.zone.college) voor de geplande startdata en het online aanmeldformulier.

Direct advies? Neem contact op met team Groei.zone via [contact@zone.college](mailto:contact@zone.college) of [088 0 26 20 703](tel:08802620703)



Scan de QR-code om naar website te gaan

[Bekijk de opleiding](#)

## Disclaimer

Wijzigingen in prijs en/of aanbod voorbehouden.