

CONTACT HANDLING



[Schrijf u HIER in](#)

Omschrijving	Een gesprek voeren is meer dan een leuke babbel houden. Een goed gesprek voeren met een klant is dan ook een kunst op zich. Men dient rekening te houden met de verschillende types van mensen. Hierbij speelt uw eigen attitude een belangrijke rol.
Topics	<ul style="list-style-type: none"> • Belang van attitude • Vraagsoorten • Gesprekstechnieken (LSD, ANNA, OMA, ...)
Doelgroep	Call agents, klantendienstmedewerkers en interne sales medewerkers
Aanpak	Klassikaal interactief met rollenspellen
Leerdoelen	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers leren de verschillende fases van een telefoongesprek kennen. • Deelnemers begrijpen de belangen per fase en kunnen deze toepassen.
Duur	0,5 dag

[Schrijf u HIER in](#)