

EMPATHIE



[Schrijf u HIER in](#)

Omschrijving	Het belang en de betekenis van empathie wordt toegelicht. De verschillende vormen van empathie worden toegelicht en welke te gebruiken in een telefoongesprek.
Topics	<ul style="list-style-type: none"> • Vormen van empathie • Hoe empathie toepassen bij klantencontact?
Doelgroep	Call agents, klantendienstmedewerkers en interne sales medewerkers
Aanpak	Klassikaal interactief met rollenspellen
Leerdoelen	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers leren wat empathie is en wat niet. • Deelnemers leren het nut kennen van empathie tijdens een telefoongesprek. • Deelnemers leren empathisch luisteren en reageren.
Duur	1 dag

[Schrijf u HIER in](#)