

KLANTGERICHT OMGAAN MET WEERSTAND



[Schrijf u HIER in](#)

Omschrijving	Om goed te kunnen omgaan met weerstand is het belangrijk om goed te analyseren wat een klacht is en waaruit deze bestaat. Hierdoor kan men efficiënt omgaan met de klacht en toch de leiding behouden. Het belang van het empathisch behandelen van deze klanten wordt in deze opleiding verduidelijkt.
Topics	<ul style="list-style-type: none"> • Wat is een klacht? • Omgaan met klanten die een klacht uiten • Leer hoe u op een klantgerichte manier leiding kan houden
Doelgroep	Call agents, klantendienstmedewerkers en interne sales medewerkers
Aanpak	Klassikaal interactief met rollenspellen
Leerdoelen	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers leren waar weerstand vandaan komt. • Deelnemers krijgen inzicht in het communicatieproces en de ijsbergtheorie. • Deelnemers leren hoe ze het best reageren in het kader van weerstand.
Duur	1 dag

[Schrijf u HIER in](#)