

Het belang van stemgebruik in telefoongesprekken



[Schrijf u HIER in](#)

Omschrijving	Tijdens het communiceren met klanten is de stem en de intonatie uiterst belangrijk. Er zijn verschillende technieken om het gebruik van je stem te verbeteren: bv. Door middel van ademhaling, het inzetten van een bepaald accent en dialect, het tempo van spreken, het volume, ...
Topics	<ul style="list-style-type: none"> • Wat is intonatie? • Waarom is stemgebruik van belang in een telefoongesprek? • Bewustwording van het eigen stemgeluid • Impact van de lichaamstaal op het stemgebruik
Doelgroep	Call agents, klantendienstmedewerkers en interne sales medewerkers
Aanpak	Klassikaal interactief met rollenspellen
Leerdoelen	Inzicht in het optimaal inzetten van de intonatie en de stem tijdens het doeltreffend en klantgericht communiceren
Duur	1 dag

[Schrijf u HIER in](#)