

Zelfmotivatie



[Schrijf u HIER in](#)

Omschrijving	In de 21ste eeuw opereren bedrijven in een steeds complexere omgeving (VUCA). Klanten worden steeds mondiger. Het is voor de customer care medewerkers een uitdaging om met deze soms moeilijke situaties en gesprekken om te gaan. Investeren in het verhogen van de draagkracht van medewerkers d.m.v. opleidingen is dan ook noodzakelijk. In deze cursus ligt de focus op kennis en technieken om de draagkracht van medewerkers te verhogen.
Topics	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfmotivatie: hoe motiveer ik mezelf? De kracht van een positieve ingesteldheid. • Assertiviteit inzetten om op een meer zelfzekere manier mijn job uit te voeren • Wat betekent het om nee te zeggen en op welke manier kan ik dit klantgericht doen?
Doelgroep	Call agents, klantendienstmedewerkers en interne sales medewerkers
Aanpak	Klassikaal
Leerdoelen	Deelnemers leren assertief de leiding te houden in een gesprek met een klant, zonder dat dit aan klantvriendelijkheid verliest. Ze leren bovendien kritisch te zijn en zichzelf steeds opnieuw te motiveren. Klantgerichtheid staat hierbij bovenaan.
Duur	1 dag

[Schrijf u HIER in](#)