

[Print Email](#)

Klantgericht en efficiënt telefoneren

Introductie

Opgelet: onthaalmedewerkers schrijven zich best in voor de specifieke module "*Onthaalmedewerkers: hoe vang ik moeilijke situaties op aan het onthaal ?*"

Doelgroep

Administratieve en commerciële medewerkers.

Doelstelling

In deze opleiding ligt de nadruk op klantgericht én efficiënt telefoneren in diverse professionele situaties:

- Klantgericht: klanten vriendelijk te woord staan en voorhelpen.
- Efficiënt: klanten kort, bondig en gestructureerd informeren zonder uit te weiden of kortaf te zijn.

Na deze opleiding:

- Weet je hoe je klantgericht én efficiënt kunt telefoneren.
- Kun je de kenmerken van een geslaagd telefoongesprek benoemen.
- Kun je je telefoongesprekken structureren.
- Kun je de lead van het gesprek nemen.
- Weet je hoe je ook in moeilijke omstandigheden professioneel kunt blijven.

Omschrijving

- De kenmerken van een geslaagd telefoongesprek
- De verschillende fasen van een inkomend telefoongesprek
- Actief luisteren en de juiste vragen stellen

- Gericht informeren
- Omgaan met bezwaren van de klant
- Positief blijven communiceren in moeilijke situaties

Theoretische inzichten en praktische oefeningen wisselen elkaar af. De cases komen uit de eigen professionele context.

- **Lesgever:** VOKA Expert - Ilse Vantilborgh
- **Duurtijd:** 1 dag
- **Prijs:** € 35
- **Data:**

Schrijf je in op wachtlijst en wij brengen je spoedig op de hoogte van de nieuwe data.

- **Locatie:** _ Technologiepark 122 | 9052 Zwijnaarde
- **Code:** W-ADM01

[Inschrijvingsformulier](#)

[Inschrijvingsformulier werkzoekende](#)