

[Print Email](#)

Hoe vang ik moeilijke situaties op met klanten, leveranciers of bezoekers ?

Introductie

De nadruk ligt op assertief en respectvol omgaan met eisende, ongeduldige, boze of klagende interne of externe klanten, leveranciers of bezoekers.

Doelgroep

Specifieke module voor administratieve medewerkers en met een representatieve spilfunctie.

Doelstelling

Na deze opleiding:

- Weet u hoe als eerste aanspreekpunt het imago van uw organisatie optimaliseert.
- Beschikt u over concrete tips en tricks om de rode loper uit te rollen voor interne en externe klanten.
- Hebt u geoefend om uw rol als buffer professioneel te vervullen.
- Ervaart u lastige situaties als een uitdaging.

Omschrijving

- Eerste opvang van moeilijke situaties.
- Tips om niet mee te gaan in een moeilijk gesprek.
- Troeven om een lastige of onverwachte situatie in goede banen te leiden.
- Do's en don'ts.
- Klachten opvangen en ombuigen.
- Verbaal agressieve klanten te woord staan.
- Wat als mijn collega's "moeilijke klanten" zijn ?

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:** _ Filip Williotstraat 7 | 2600 Berchem
- **Code:** W-ADM03

[Inschrijvingsformulier](#)

[Inschrijvingsformulier werkzoekende](#)