

Monteur als ambassadeur

Inhoud cursus

- * De opbouw van een klantgericht gesprek
- * Het neerzetten van een professionele indruk
- * Vraagstellingstechnieken: de echt vraag van de klant kennen
- * Herkennen van, en inspelen op gedrag van klanten
- * Waarom blijven/gaan klanten weg
- * Pro-actief handelen en communiceren
- * S.M.A.R.T. afspraken maken met klanten
- * Herkennen van meerwerksignalen
- * Hoe blijf je lastige situaties de klantvriendelijkheid de baas
- * Hoe handel je een klacht op een professionele manier af
- * Persoonlijk actieplan

In deze praktijkgerichte cursus speciaal voor monteurs of binnendienstmedewerkers leert u klantgericht denken, reageren en communiceren. Werken met klanten vraagt om specialisten. U weet alles over uw product en monteert of onderhoudt dit feilloos. Maar bij de klant bent u ook het visitekaartje van uw organisatie.

Na afloop kunt u de juiste omgangsvormen toepassen en bent u zich meer bewust van de invloed die u zelf kunt uitoefenen op klanttevredenheid en het imago van het bedrijf.

Voor wie

De cursus is bestemd voor o.a. monteurs of binnendienstmedewerkers van technische bedrijven.

Certificaat

Na afronden van deze cursus ontvangt u op basis van aanwezigheid en actieve deelname, een certificaat.

Overige

De duur van de cursus zijn 4 lesavonden van 17.00 uur tot 20.30 uur.

De cursuskosten voor deze praktijkgerichte cursus bedraagt € 890,- per persoon (excl. BTW), inclusief cursusmateriaal, koffie/thee en een warme maaltijd.

OBM participanten ontvangen 10% korting op deze cursus.

Bent u geïnteresseerd of wilt u zich aanmelden? Dan horen wij graag van u!