

Aan de hand van praktijkvoorbeelden en rollenspellen leren de deelnemers klantvriendelijk communiceren en op een professionele manier reageren op klachten.



COMMUNICATIE I VOOR DE STRIJK(ST)ERS

INHOUD:

- > Wat is communicatie?
- > Verschillende manieren van communiceren
- > De invloed van de verschillende manieren van communiceren op de interne communicatie
- > Kenmerken van klantgerichte communicatie
 - o Zet de wensen van de klant centraal in jouw communicatie
 - o Benadruk wat je kunt doen i.p.v. wat je niet kunt doen
 - o Gebruik taal die zich naar oplossingen richt
- > Inoefenen van klantgerichte communicatie aan de hand van rollenspellen.
 - o Bvb. ten opzichte van een klant die om inlichtingen komt vragen
 - o Bvb. bij klachten van klanten (bvb. de terechte of onterechte bewering van een klant dat een kledingstuk is verdwenen)
 - o Bvb. ten opzichte van een klant die onrealistische eisen stelt (bvb. het wasgoed dat binnen de 2 uren moet gestreken zijn)
- > Werkhouding en attitude

PRAKTISCHE INFORMATIE:

- > Waar: Locatie van de organisatie of gehuurde externe locatie in stad of gemeente naar keuze
- > Taal: Nederlands en Frans
- > Aantal deelnemers: tot +/- 15 deelnemers
- > Duurtijd: 4 uur, aanpasbaar op maat
- > Doelgroep: zowel voor de beginnende als ervaren huishoudhulp
- > Explorensia zorgt voor het nodige didactische materiaal

SUBSIDIËRING:

- > Subsidiëring door regionale opleidingsfondsen en Vorm DC mogelijk
- > Vlaams gewest: goedkeuringsn° en datum: VG_E_00374; 17/02/2012
- > Brussels gewest: goedkeuringsn° en datum: E374; 17/02/2012

VOOR MEER INFO & INSCHRIJVINGEN

Contacteer Olivier Scholts • T 0485 42 01 11
olivier@explorensia.be • www.explorensia.be