



**Waarom
investeren in
een opleiding
klantgericht
communiceren?**

HERKEN JIJ DIT OOK?

**We willen graag uitmuntende service geven,
maar hoe ver moet je daarvoor gaan?**

**Klanten hebben steeds minder begrip en zijn
mondiger dan vroeger.**

**Hoe ga je om met moeilijke klanten, zonder je
eigen grenzen te vergeten?**

**Het is steeds moeilijker om medewerkers te
vinden die weten hoe goede klant
communicatie eruit ziet en de tijdsinvestering
om mensen op te leiden is niet min.**

DE IMPACT VAN KLANTGERICHTHEID OP JE BEDRIJFSRESULTAAT

TEVREDEN KLANTEN

- blijven 4x langer klant
- spenderen gemiddeld 1,4 x meer
- vertellen tegen 6 anderen over jou
- kosten je 5 keer minder marketingbudget
- maken je medewerkers gelukkiger op het werk



ONTEVREDEN KLANTEN

- klagen (12%)
- gaan er vandoor (86%)
- vertellen dat ook nog tegen 15! anderen
- kosten je gemiddeld 3x meer marketingbudget
- hebben een negatieve invloed op het werkgeluk



WAT MAAKT HET VERSCHIL?



- extra tools
- klantenservice outsourcen
- nog meer communicatiekanalen



- soft skills
- je eigen medewerkers
- goeie interne afspraken en richtlijnen

WAT MAAKT ÉCHT HET VERSCHIL VOOR KLANTEN?



- extra tools
- klantenservice outsourcen
- nog meer communicatiekanalen



- soft skills
- je eigen medewerkers
- goeie interne afspraken en richtlijnen

TIJDENS EEN OPLEIDING KLANTGERICHT COMMUNICEREN LEER JE

- actief luisteren toepassen
- verbindend communiceren
- hoe je kan omgaan met klachten
- neen zeggen zonder klanten te verliezen
- wat positieve communicatie is en hoe je het toepast
- alles over een klantgericht onthaal via allerlei kanalen
- hoe een win-win situatie te creëren bij elk klantencontact
- hoe om te gaan met lastige klanten, collega's en leveranciers
- waarom klantgerichtheid ook een kwestie is van goeie interne afspraken maken
- uitmuntende service verlenen zonder je eigen / je bedrijfsgrenzen uit het oog te verliezen

En nog veel, veel meer!

WAT HEB JE TE WINNEN?

Na het volgen van deze opleiding ben je vlotter en zelfzekerder in elk klantencontact. Je weet precies hoe je vertrouwen wint en kan behouden en speelt proactief in op de noden van de klant. Bovendien ben je beter gewapend met de juiste technieken in elke moeilijke gesprekssituatie.

DENK:

**gelukkigere klanten
gelukkigere medewerkers
meer positiviteit!**

CONCRETE RESULTATEN?

Na de opleiding was het voor onze medewerkers veel makkelijker om met de verschillende klantencontacten om te gaan. Sarah zorgde voor doordenkers, concrete tips en heel wat praktische voorbeelden uit andere bedrijven. Bovendien durft ze kritische vragen te stellen over het waarom achter sommige situaties.

Een echte aanrader!

L. Decorte - Infrabel

WAT ANDEREN VERTELLEN

Concrete communicatie tips, eindelijk eens een concreet antwoord op de vraag 'wat is vriendelijk genoeg' en wat klanten nu echt verwachten. En dat van iemand die ondertussen ook nadenkt over de impact op de bedrijfsvoering en resultaten. Verrassend eerlijk, met een scherpe blik en vol enthousiasme.

Een training die iedereen zou moeten volgen!

Marjolein - Exolon

WHAT'S NEXT?



Krijg nog meer tips in onze GRATIS WEBINARS



Boek meteen een GRATIS gesprek over hoe ook jouw team meer klantgericht kan communiceren

LET'S GET SOCIAL

CUSTOMERRY

Sarah Keppens

0495 29 75 14

sarah@customerry.be



[/customerry](#)



[/customerry](#)



[/sarahcustomerry](#)