



Professioneel communiceren

In deze vaardigheidstraining wordt vanuit een klantgerichte, professionele focus de nadruk gelegd op de verschillende vaardigheden teneinde deze in de praktijk toe te kunnen passen.

De training is voor een zeer brede doelgroep toegankelijk en geeft duidelijke handvatten voor een dwarsdoorsnede van uw organisatie. Van de afdeling productie tot marketing, van telefonist(e) tot aftersalesmedewerker, op ieder functieniveau wordt een basis aangeleerd voor een effectieve stijl van gespreksvoering.

Binnen uw organisatie zal de telefoon een belangrijk medium zijn aangaande contact met klanten, waarbij een heldere, uniforme manier van

telefoongebruik essentieel is voor uw uitstraling. Hiernaast worstelen nogal wat mensen met het omgaan met emoties bij zakelijke contacten, hetzij tijdens klachtenbehandeling of andere spanningssituaties binnen de werksfeer.

Vanuit een professionele focus wordt gewerkt aan een basismodel voor gespreksvoering waarin de gesprekspartner een centrale rol inneemt. Het is van belang uw eigen, zakelijke doelstelling te realiseren binnen uw gesprekken. Daarnaast wordt ingezet op instemming door uw relaties met als resultaat een goed gevoel bij de samenwerking. Vanuit een veelheid aan praktische rollenspellen zullen op een afdoende wijze de verschillende vaardigheden worden aangeleerd.

Onderwerpen

- ▶ noodzaak voor professionaliteit
- ▶ model voor gespreksvoering
- ▶ communicatie algemeen
- ▶ professioneel telefoongebruik
- ▶ actief luisteren en inleven
- ▶ klachtenbehandeling
- ▶ het stellen van vragen
- ▶ omgaan met emotie

Algemene gegevens

- ▶ Van de deelnemers wordt een MBO- of gelijkwaardig niveau verwacht
- ▶ De training duurt twee aaneengesloten dagen
- ▶ Het aantal deelnemers is maximaal 12, in verband met de persoonlijke aandacht en begeleiding
- ▶ Het cursusmateriaal wordt verstrekt gedurende de training

Meer weten?

Voor nadere informatie over de training professioneel communiceren kunt u uiteraard contact met ons opnemen



Succes in het zakenleven valt of staat door de wijze waarop de medewerkers in staat zijn professioneel te communiceren binnen de voorkomende vakgebieden.

Vanuit deze filosofie richt K-Consultancy b.v. zich op het versterken van de gewenste gesprekstechnieken door het geven van onderscheidende vaardigheidstrainingen op het gebied van management, commercie en specifieke professionaliteitsmodules.

Sinds haar oprichting in 1995 is K-Consultancy b.v. een trainings-consultancy organisatie met als taakgebied het aanscherpen van communicatieve vaardigheden voor professionals binnen het eigen taakgebied. Ervan uitgaande dat kennis van zaken een must is voor iedereen binnen de bedrijfsvoering, is de effectiviteit c.q. verwaarding van deze kennis sterk afhankelijk van de individuele vaardigheden.

Juist deze effectiviteit en de ontwikkeling van deze essentiële vaardigheden vormen het speelveld waarop K-Consultancy b.v. actief is en zich onderscheid. We realiseren dit door het verzorgen van incompany trainingen welke naadloos aansluiten op de uitdagingen die de dagelijkse praktijk binnen uw organisatie met zich meebrengen.

Met een bewezen trackrecord, van retail tot automotive, nodigen we u graag uit tot een persoonlijke kennismaking met onze organisatie, waarbij verbeterde effectiviteit voor u en uw organisatie onderwerp van gesprek zal zijn.

 **Trainingen ter verbetering van communicatieve vaardigheden van professionals**