

# Uw klantenonthaal professionaliseren

## Physical and telephone reception

Praktijkcursus van 2 dagen - 14u  
Ref : REL - Prijs 2024 : € 1 300 excl. BTW

Na afloop van deze cursus zijn de deelnemers in staat om zich als onthaalprofessionals te gedragen. Ze leren het imago van het bedrijf te verbeteren en tegemoet te komen aan de behoeften van hun gesprekspartners door actief te luisteren, vragen te stellen en zich op een efficiënte en hoffelijke manier uit te drukken.

### PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

- De basisprincipes van communicatie kennen
- Uzelf beter leren kennen om beter te communiceren
- De ander analyseren om beter te communiceren
- Misverstanden uit de weg ruimen
- Een werkset samenstellen om beter te communiceren

### HANDS-ON WORK

Praktijksituaties met betrekking tot face-to-face- en telefonisch onthaal. Communicatiezelfdiagnose, denkoefeningen in groep.

## HET PROGRAMMA

laatste update: 11/2021

### 1) De bijzonderheden van telefonisch onthaal begrijpen

- Inventaris van de beperkingen.
- De invloed van telefonisch onthaal op het merkimago van het bedrijf.
- Een absolute noodzaak: een positieve eerste indruk van uzelf, van de gevraagde service, van uw bedrijf geven.

*Groepswork over de specifieke kenmerken van telefonisch onthaal.*

### 2) De beste technieken kennen om telefoongesprekken te voeren

- Snel opnemen en de beller onthalen.
- Van het eerste contact een succes maken.
- Uw presentatie verzorgen: toon, snelheid, articulatie, ritme, beschikbaarheid en duidelijkheid van de communicatie.
- De juiste vragen stellen om de beller te begeleiden en de boodschap door te geven.
- Technieken van actief luisteren toepassen om vertrouwen op te bouwen en er zeker van te zijn dat u alles goed hebt begrepen.
- Ervoor zorgen dat uw aandacht volledig naar de gesprekspartner uitgaat.

*Van het eerste telefonische contact een succes maken. Debriefing in groep.*

### 3) Onthalen: communicatieregels die van toepassing zijn op fysiek onthaal

- Kunnen onthalen: uzelf positioneren, uw rol en uw opdrachten kennen.
- Regels met betrekking tot luisteren en empathie.
- Regels met betrekking tot observatie.
- Weten hoe u vragen moet stellen en moet herformuleren.
- Fysieke uitdrukingsmiddelen: gebaren, houdingen, blikken, glimlach.
- Uw attitudes op moeilijke momenten "positief maken".
- Gehandicapt publiek onthalen: uw gedrag, uw manier van communiceren.

### DEELNEMERS

Deze cursus is bedoeld voor alle werknemers die in contact staan met het publiek en/of gebruikmaken van de telefoon.

### VOORAFGAANDE VEREISTEN

Aucune connaissance particulière.

### VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

### BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

### PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

### TOEGANGSMODALITEITEN EN -TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

### TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

- Selecteren welke informatie u aan een gehandicapt publiek moet verstrekken: toegankelijkheid van de instelling en de services.

*De communicatietechnieken in situaties van fysiek onthaal beheersen. Debriefing in groep.*

#### 4) Omgaan met klachten: interpersoonlijke communicatie

- Interpersoonlijke communicatie: definitie, basistechnieken.
- Verbale, paraverbale en non-verbale communicatie.
- De impact van boodschappen, het beeld dat door uw gedrag wordt overgebracht (hoe anderen ons zien).
- Assertiviteit: zelfbevestiging.
- De relatie van vertrouwen en wederzijds respect, eigenwaarde.
- Een moeilijke situatie oplossen.
- Attitudes tegenover de reacties van anderen: passiviteit, ontvluchting, aanval, agressiviteit, manipulatie, insinuatie ...

*Zelfdiagnose: uw mate van assertiviteit meten. Moeilijke praktijksituaties met klanten.*

*Debriefing in groep.*

## DATA

---

KLAS OP AFSTAND

2024 : 04 jul, 14 okt

BRUSSEL

2024 : 04 jul, 14 okt