



Omgaan met weerstand

Beschrijving

Je bent customer care – of customer service medewerker, adviseur of consultant. Contact met klanten vormt de basis van je werk en dienstverlening. In je klantencontacten heb je regelmatig te maken met veeleisende klanten. Ze hebben klachten, zijn soms onredelijk of zelfs verbaal agressief.

Hoe ga je om met verbale agressie als cliënten klagen of gefrustreerd zijn en hoe geef je daarin jouw grenzen aan? Hoe verwijst je tijdens je klantcontact de klant door zonder dat deze zich weggestuurd voelt? Hoe help je klagende klanten met alternatieven zonder dat het gesprek onnodig lang duurt? Hoe houd je je gesprek opbouwend en rond je tijdig af in een goede sfeer?

Na afloop van deze training Omgaan met weerstand kun je op een duidelijke, respectvolle en assertieve manier omgaan met verbale weerstand en grenzen stellen aan agressie, waardoor je meer rust zult ervaren in gesprekken.

Doelen

Na afloop van de training:

- Heb je geleerd wat jouw eigen sterke punten en valkuilen zijn in klantgesprekken waarin weerstand speelt
- Je hebt ervaringen gedeeld en je kunt omgaan met tegenwerpingen en bezwaren
- Heb je geleerd hoe je de juiste vragen kunt stellen en feedback kan geven en ontvangen in weerstand gesprekken
- Heb je gewerkt aan verbeterpunten voor weerstand gesprekken en deze ook daadwerkelijk uitgeprobeerd en ermee geoefend
- Weet je hoe je de regie kunt nemen in een lastig gesprek en invloed kunt uitoefenen op een 'ja' van de klant
- Je hebt een opzet voor een persoonlijk script of opbouw van een gesprek dat bij jou en bij de weerstandssituatie past
- Je hebt voornemens vastgelegd hoe je hier blijvend aan kunt werken

Aanpak:

De training verzorgen wij zowel voor groepen als op individuele basis / coaching on the job. Ervaring wijst uit dat individuele coaching (mogelijk in combinatie met training) bijdraagt aan het daadwerkelijk toepassen van het geleerde omdat het past bij de behoeften en valkuilen van de deelnemer. Daarnaast is individuele begeleiding veiliger voor de deelnemer omdat deze zich vrijer voelt om individuele valkuilen te bespreken.

Bij individuele inschrijving wordt de inhoud van het programma in overleg met u samengesteld. Door de deelnemer zelf ingebrachte en werkgerelateerde casussen ter verbetering van de effectiviteit worden uitgebreid besproken en geoefend. Wij hebben ervaring in diverse typen organisaties en door de persoonsgerichte aanpak investeert u in direct en merkbaar rendement.

Trainingsduur in overleg. We adviseren 2 dagen met tussenperiode om het geleerde te oefenen en in praktijk te brengen

Deelnemers ontvangen een certificaat van deelname.

In-company training en/of maatwerktraining (prijs op aanvraag):

Deze training kan gevolgd worden als In-company training. Op basis van een analyse van de vraagstelling, eventueel aanvullende documentatie en een uitgebreide intake met de betrokkenen kan de trainingsduur en het trainingsprogramma daarbij verder ontworpen en verfijnd worden tot een maatwerktraining die is afgestemd op de behoeften in uw organisatie.

We kunnen dan naar wens het volgende aan de training toevoegen:

- De trainer verdiept zich vooraf in de praktijk van de deelnemers, zodat deze geïntegreerd kan worden in de training.
- Wanneer sprake is van een in company training is het mogelijk én zinvol om, in samenwerking met uw organisatie, de programma onderdelen aan te sluiten op beleid en -protocollen van uw organisatie.

Voor meer informatie:

www.akltraining.nl

Of neem contact op: agnes.kleijn@akltraining.nl of 06-51 501 789