

Jouw houding en gedrag bepalen het welkom-gevoel van je klant/gast/cliënt

Je werkt op de binnendienst, op de afdeling reserveringen of aan de receptie. In je werk heb je regelmatig te maken met telefonische (informatie) aanvragen van potentiële klanten of gasten. Hoe zet je een aanvraag effectief, en op een klantgerichte wijze, om in een concrete boeking of aankoop? In de training leer je initiatief te nemen en datgene te doen waarmee je de opdracht binnenhaalt. Je ervaart daarbij het verschil tussen 'order taking' en 'order getting'. Een inspirerende training die je werk nog leuker maakt!

Praktisch: jouw gesprekken optimaliseren



Intensief, kleinschalig en praktisch

Direct met zelfvertrouwen aan de slag. Dat is jouw resultaat van de training. Bovendien:

- ⊙ kijken we samen op een prettige manier naar jouw gedrag, woorden en reacties; daardoor krijg je inzicht in je eigen communicatiekracht;
- ⊙ zorgen de geboden veiligheid en humor in de training dat je actief alternatieven gaat uitproberen en je eigen maken; dat helpt je om (meer) zelfverzekerd te werk te gaan;
- ⊙ komt iedereen individueel en intensief aan bod door de kleine trainingsgroep (3-8 personen);
- ⊙ ligt de focus geheel op jouw dagelijkse praktijk doordat we ingebrachte situaties en praktijkvoorbeelden gebruiken in opdrachten.

Effectief leren in een ontspannen sfeer

Klantgerichtheid is iets wat in het basisgedrag van mensen moet gaan zitten. Om die bewustwording bij jou te creëren gaan onze trainingen daarom verder dan het aanleren van technieken en trucs. Natuurlijk komen tips aan bod, maar het gaat erom dat jij **zélf op een leuke manier ervaart**, wat jij kunt optimaliseren/verbeteren in je manier van werken en communiceren.

Samen actief aan de slag met:

- ⊙ De kracht van ècht klantgericht werken;
- ⊙ Gestructureerd en zelfverzekerd inkomende telefoongesprekken voeren;
- ⊙ Effectief wensen inventariseren, de vraag achter de vraag te weten komen;
- ⊙ Kennis over en oefenen met meer verkopen (up - & down selling);
- ⊙ Voordelen i.p.v. kenmerken gebruiken;
- ⊙ Ombuigen van (prijs)bezwaren;
- ⊙ De aanvraag succesvol omzetten in een boeking;
- ⊙ Omgaan met klachten en 'lastige' situaties.
- ⊙ Veel oefenen en uitproberen met jouw praktijksituaties;
- ⊙ Opdrachten' voor de tussenliggende periode.

Leuk en leerzaam, in een gezellige groep



Welke variant kies jij?

Met jouw team of afdeling? Alleen? Samen met een collega en/of andere professionals? Kies uit een dagdeel, een of twee dagen en/of coaching; altijd incl. materialen, lunch en twee maanden online coaching. In company trainingen geven we door heel Nederland, open trainingen in Zoetermeer. Meer informatie en data via info@letsgoactive.nl, of bel naar: **079 323 82 62**.