

Training communicatie voor helpdesk-, servicedesk- en servicecenter medewerkers.



Omschrijving

Medewerkers van een servicedesk, helpdesk of servicecenter zijn het visitekaartje van de organisatie. Ze bepalen voor 80% het imago.

Klanten helpen is niet hun belangrijkste functie, al klinkt dat misschien raar. Ze hebben drie belangrijke taken. In deze volgorde:

- Ze zorgen dat klanten zich welkom voelen. Ze zorgen dat ze klanten gastvrij ontvangen zodat die zich welkom voelen.
- Ze zorgen dat klanten zich gehoord voelen. Ze zorgen dat klanten het gevoel hebben dat de medewerk(st)er écht begrijpt wat er aan de hand is en wat de gevolgen daarvan zijn.
- Ze zorgen dat klanten zich geholpen voelen. Ze zorgen dat klanten het gevoel hebben dat er alles aan wordt gedaan om ze te helpen.

Dat bepaalt de inhoud van de training:

Inhoud van de training

De training heeft de volgende onderwerpen:

Telefoon- en e-mail etiquette

De manier waarop een medewerker de telefoon opneemt of een e-mail beantwoordt bepaalt hoe welkom een klant zich voelt. Daar gaan we dus uitgebreid op in. Daarnaast bespreken we de do's en don'ts van telefoon- en e-mail communicatie.

(Door)vraagtechnieken.

Om te zorgen dat een klant zich gehoord voelt moet je snel en effectief het probleem uitvragen. De klant voelt zich dan uitgenodigd om zijn of haar verhaal te delen. Bovendien zorgt het je een probleem goed kunt registreren zodat je het daarna gemakkelijker op kunt lossen. Hier gaan we dus mee aan de slag.

Geïrriteerde klanten en 'nee' zeggen

Klanten die bellen zijn meestal niet blij. Er is immers iets wat ze niet willen. Bovendien kan een medewerker soms niet op een verzoek in gaan. We bieden handige strategieën om die situaties positief om te buigen.

Klantperceptie

Het is voor ICT'ers vaak moeilijk om zich te realiseren dat klanten op een hele andere manier naar ICT kijken dan zichzelf. Dat zorgt voor misverstanden en irritatie. De training geeft de deelnemers een andere invalshoek op het gebruik van ICT-middelen.

Maatwerk

De training is maatwerk. De trainingsduur hangt af van de praktische uitdagingen en het doel van de training. We bepalen in overleg de inhoud en de duur.

We besteden in ieder geval minstens de helft van de trainingstijd aan oefeningen. Er gaat niets boven ervaring.