

Opleiding : Verbeter je schrijfvaardigheden om klantrelaties te versterken

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. ERI

Prijs : 1280 € V.B.



4,7 / 5

De kwaliteit van uw klantrelaties hangt ook af van de kwaliteit van uw schriftelijke communicatie. Met de workshops in deze cursus kun je goede schrijfpraktijken oefenen om een positief beeld van je bedrijf over te brengen en klanttevredenheid en -loyaliteit te garanderen.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Versterk klantrelaties door professioneel schrijven van hoge kwaliteit
- ✓ Verwachtingen van klanten analyseren om hun verzoeken te kwalificeren
- ✓ Gestructureerd argumenteren
- ✓ Je schrijven aanpassen aan de context en het gekozen medium zodat het gelezen en begrepen wordt

Doelgroep

Iedereen die de klantrelatie wil versterken door middel van schriftelijke communicatie.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Schrijfworkshops.

Leer methodes

Actieve en participatieve onderwijsmethoden. Afwisseling van theorie en praktijk met toepassing op de eigen context van de deelnemers.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Iedereen die de klantrelatie wil versterken door middel van schriftelijke communicatie.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

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.

1 De missies en uitdagingen van klantrelaties identificeren

- Maak afspraken over je missie, je rol en het concept van de klant.
- Positioneer jezelf in een win-winrelatie met je interne en externe klanten.
- Schrijfproblemen: zinnen, leesbaarheid, woordenschat.
- Het doel bepalen om je schrijven te structureren.

Groepsdiscussie

Workshop: jezelf positioneren in een win-winrelatie.

2 Klantgedrag definiëren

- Interne en externe klanten.
- Stel vast wat de verwachtingen van de klant zijn.
- Analyseer veranderingen in verwachtingen. Probeer hun gedrag af te leiden en hen beter te begrijpen.
- Inzicht in het belang van het geschreven woord voor interne klanten: traceerbaarheid, zekerheid, verhaal, enz.
- Identificeer de overeenkomsten tussen interne en externe klanten.
- Integreer [[klantenservice]] gedrag als een integraal onderdeel van de missie.
- Begrijp waarom je je woorden kiest: om te verankeren, om te overtuigen.

Oefening

Kies de juiste woorden op basis van je bedoeling en het type klant.

3 Methodologie voor schriftelijk werk

- Het verzoek begrijpen: de problemen, de doelstellingen van het bericht en die van de ontvanger.
- Het verzoek analyseren en begrijpen: de elementen van het antwoord kiezen en de brief structureren.
- De voordelen van een logische, gebruiksvriendelijke structuur.
- Gestructureerd leren argumenteren. Een plan construeren.
- Schrijven om gelezen en begrepen te worden. Een paar technieken om te beginnen, te schrijven en te eindigen.
- Woorden die je moet vermijden. Verankering van de structuur en een eerste benadering van schrijven.
- Leid de lezer door praktische opmaak: ken de principes van leesbaarheid.
- Proeflezen: hulpmiddelen (vorm, nauwkeurigheid, inhoud).

Oefening

Schrijf verschillende soorten teksten met behulp van de technieken die je hebt geleerd.

4 De essentie van efficiënt copywriting

- Bereid je voor: denk na voordat je schrijft.
- Structureer je gedachten en stel een plan op.
- Schrijf duidelijk, precies en beknopt.
- Controleer de impact van je schrijven: herlees het en laat het anderen lezen.

Oefening

Werken aan de impact van verschillende soorten schrijven.

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.

5 Trainen en je voortgangsplan schrijven

- Definitie van doelstellingen, te ondernemen acties en deadlines.

Oefening

Stel je persoonlijke plan op.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 18 juni, 24 sep., 19 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 18 juni, 24 sep., 19 nov.