

# Opleiding : Hotline, voor een optimale afhandeling van incidenten

*Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. HOT*

**Prijs : 1120 € V.B.**

★★★★☆ 4,6 / 5

BEST

Hoe communiceert u effectief om een technisch incident op te lossen en een goede klantrelatie te onderhouden? Deze training laat u zien hoe u de emotionele kant van het telefonisch te woord staan onder controle houdt, nuttige vragen stelt, agressie en stress vermijdt en een vertrouwensrelatie onderhoudt.

## Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ Ontwikkel uw beschikbaarheid en luistervaardigheden aan de telefoon
- ✓ Objectief en kalm omgaan met incidenten
- ✓ De klant ondersteunen
- ✓ Het risico op spanning verminderen
- ✓ Een vertrouwensrelatie opbouwen
- ✓ Op uw gemak zijn tijdens interviews om uw doelstellingen voor servicekwaliteit te bereiken

## Doelgroep

Hotliners, customer support managers, customer service managers, customer relations managers

## Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

## Praktische modaliteiten

### Praktisch werk

Oefeningen, zelfdiagnose, rollenspellen, opgenomen en nabesproken.

### Leer methodes

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

### DEELNEMERS

Hotliners, customer support managers, customer service managers, customer relations managers

### 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.

## Opleidingsprogramma

### 1 Goed communiceren

- Afzender/ontvanger: verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de communicatie naar controle-interviews.
- Stemcomponenten: toon, volume, timbre, articulatie, flow, ritme, toonhoogte, stilte.
- De stem als overbrenger van energie.
- Communicatiemiddelen: actief luisteren, herformuleren, doorvragen, positieve zelfpraat.

#### Oefening

Acteerspelletjes over stem, luisteren, verschillende soorten vragen en herformuleren, positief spreken. Debriefing in groep.

### 2 Het incident beheren en afhandelen

- Maak een lijst van incidenten die al hebben plaatsgevonden en noteer hun specifieke kenmerken.
- Anticipeer en sta altijd open voor oplossingen.
- Begrijp de houdingen die incidenten aanmoedigen of versterken.

#### Rollenspel

"Trouble-shooting" oefeningen: deelnemers spelen situaties na waarin incidenten opgelost moeten worden.

### 3 Luisteren: het hart van de relatie

- Ontwikkel uw luistervaardigheden om de situatie beter te kunnen inschatten en beheren.
- De twee soorten luisteren begrijpen: actief en objectief.
- Leer technieken om uw aandachtsspanne te vergroten.
- Luisteren om gedrag te begrijpen, te analyseren en aan te passen.

#### Rollenspel

De technieken van het luisteren naar klanten aan de telefoon onder de knie krijgen. Debriefing in groep.

### 4 Vragen stellen, herformuleren en argumenteren

- Toon interesse en betrokkenheid bij het oplossen van het probleem door vragen te stellen.
- Ontwikkel vragen en herformuleringspunten.
- Overtuigende argumenten structureren.
- Argumenteer in de drie situaties: mogelijkheid van een oplossing, voorstel van een deadline, weten hoe u "nee" moet zeggen.

#### Rollenspel

Training in vragen stellen, herformuleren en positief argumenteren.

#### 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 Uw emotionele register beheren

- Uw eigen stress en die van uw gesprekspartner beheersen.
- Ontwikkel uw emotionele register.
- Reageren op ontevredenheid.

### Rollenspel

Omgaan met stress en emoties in situaties met klantenrelaties.

## 6 Vertrouwen behouden en benutten

- Assertief gedrag leren ontwikkelen.
- Beheren van complexe situaties, vooral met betrekking tot oplostijden.
- Afsluitende telefonische interviews.

### Oefening

Test over relationele houding en assertiviteit. Reflectie op vertrouwenwekkend gedrag.

## Data en plaats

### KLAS OP AFSTAND

2026 : 16 apr., 28 mei, 28 mei, 22 sep., 15 okt.,  
15 okt., 17 nov., 17 dec., 17 dec.

### PARIS LA DÉFENSE

2026 : 28 mei, 15 okt., 17 dec.