PARCOURS COMPÉTENCES+

VERBETERDE KLANTRELATIE

Cours pratique de 9 jours

NEW

Prix : 3400 € V.B.

DESCRIPTION

Dit certificeringstraject heeft tot doel de werkwijze van medewerkers in de klantenservice te professionaliseren in een gedigitaliseerde omgeving die wordt ondersteund door kunstmatige intelligentie. Het is gebaseerd op actieve leermethoden, een overkoepelend project en tussensessies waarin concrete maatregelen voor een verbeterde klantenservice kunnen worden ontworpen, getest en geëvalueerd.

DOELGROEP

Klantenservicemedewerkers, klantadviseurs, verkoopassistenten, verkoopmedewerkers en iedereen die in contact staat met klanten en zijn of haar communicatie, verkoop en klantenbinding wil verbeteren.

PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

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

- Inzicht krijgen in de belangrijkste uitdagingen en taken op het gebied van klantrelaties
- De verwachtingen en het gedrag van klanten analyseren in een digitale context, ondersteund door AI
- Verkooptechnieken toepassen en bezwaren afhandelen
- Loyaliteitsacties ontwikkelen en de impact ervan meten (ROI)
- Professionele en empathische schriftelijke berichten opstellen met behulp van AI
- Digitale tools en AI inzetten om een consistente en gepersonaliseerde klantervaring te bieden
- Meewerken aan het tot stand brengen van een prestatiegerichte klantgerichte cultuur
- Een overkoepelend project met als thema „Verbeterde klantrelatie“ bedenken, uitvoeren en presenteren

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen vereisten.

FINANCIERINGSOPLOSSINGEN

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle.

Découvrez-les sur notre page :
Comment financer sa formation ou contactez votre conseiller formation

DEELNEMERS

Klantenservicemedewerkers, klantadviseurs, verkoopassistenten, verkoopmedewerkers en iedereen die in contact staat met klanten en zijn of haar communicatie, verkoop en klantenbinding wil verbeteren.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen vereisten.

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.

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

TIJDROOSTERS

DE OPLEIDINGEN VINDEN PLAATS VAN 9.00 TOT 17.30 UUR, MET EEN LUNCHPAUZE VAN 1 TOT 1,5 UUR.

Voor praktische stages van 4 of 5 dagen, ongeacht de modaliteit, worden de sessies de laatste dag om 16.00 uur afgesloten..

adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

POURQUOI CHOISIR LE PARCOURS Verbeterde klantrelatie

Maak van elke interactie een middel om klantloyaliteit en prestaties te bevorderen

- In alle situaties klantcontacten met een hoge toegevoegde waarde tot stand brengen
- De relatie personaliseren om de klantbinding duurzaam te versterken
- Digitale technologie en AI inzetten om de omgang met klanten te verbeteren
- De impact van je acties op het gebied van klantrelaties meten en optimaliseren

Een concreet stappenplan om uw impact te vergroten en een unieke klantervaring te creëren

VOTRE CERTIFICATION

Certificering Compétences+: Verbeterde klantrelatie.

01	CERTIFICERINGSVOORWAARDEN DE CERTIFICERING COMPÉTENCES+: VERE KLANTRELATIE DUURT ÉÉN DAG EN IS GEBASEERD OP DE PRESENTATIE VAN OVERKOEPELEND PROJECT VOOR EEN JURY.
02	VERLOOP VAN DE BEOORDELING DE KANDIDAAT PRESENTEERT MONDELIN PROJECT „VERBETERDE KLANTRELATIE“ EN LICHT DE GEVOLGDE AANPAK, D UITGEVOERDE ACTIES EN DE BEHAALDE RESULTATEN TOE. DE PRESENTATIE NAME GEBASEERD OP: - DE CONTEXT EN DE PROBLEMATIEK VAN DE KLANT UITGEVOERDE DIAGNOSE; - DE MAATREGELEN DIE ZIJN GENOMEN OM DE KLANTRELATIE TE VERBETEREN; - DE GELEVERDE RESULTATEN; - DE GEBRUIKSSCENARIO’S WAARIN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE IS GEÏNTEGRI DE WAARGENOMEN RESULTATEN EN DE VERBETERPUNTEN.
03	DEMONSTRATIE VAN DE OPLEVERINGEN DE KANDIDAAT PRESENTEERT EN, RELEVANT, DEMONSTREERT DE IN HET KADER VAN HET PROJECT GEREALISI OPLEVERINGEN, MET NAME DE TOOLS OF PRODUCTEN WAARIN AI IS GEÏNTEGREERD.
04	GESPREK MET DE JURY TIJDENS EEN GESPREK MET DE JURY KRIJGT DE KANI DE GELEGENHEID OM ZIJN KEUZES TOE TE LICHTEN, VRAGEN TE BEANTWOO EN AAN TE TONEN DAT HIJ DE VERWORVEN VAARDIGHEDEN KAN TOEPASS CONCRETE SITUATIES OP HET GEBIED VAN KLANTRELATIES.

MON PARCOURS

DISPOSITIF PÉDAGOGIQUE HYBRIDE : 5 modules, 4 inter-sessions répartis sur 4 à 5 mois

- **Module** : Sessions en présentiel et distanciel
- **Inter-session** : Travaux en autonomie + accompagnement + plateforme dédiée
- Un formateur référent + un ingénieur pédagogique ORSYS dédié à toute la coordination
- Un suivi individualisé, du démarrage au passage de la certification

MODULE 01
De basis leggen voor de klantrelatie en inzicht krijgen in de verwachtingen

2 JOURS
- Meeslepende openingsworkshop: 'Mijn mooiste herinnering aan een klant'.
- Taken en verantwoordelijkheden van de medewerker klantrelaties.
- Profiel en gedrag van klanten.
- Meeslepende workshop: De incognito-klant.
- De sleutels tot een succesvolle klantrelatie.
- Klantgerichte cultuur binnen het bedrijf.
- Groepsworkshop: diagnose en actieplan.

INTER-SESSION

- Een echte of gesimuleerde interactie met een klant observeren (telefoongesprek, e-mail, bezoek, chatbot...).
- Geef een korte beschrijving van de situatie en de gevoelens van de klant (maximaal 10 regels).
- Geef 2 sterke punten en 2 verbeterpunten aan op het gebied van relatiebeheer.
- De analyse op Moodle delen in de vorm van een korte tekst en hierover van gedachten wisselen met de docent.

MODULE 02
Schriftelijke communicatie en digitale hulpmiddelen op basis van AI

2 JOURS
- Een meeslepende openingsworkshop: 'De slechtste e-mails die ik ooit heb ontvangen... En die welke door een AI zijn gegenereerd.'
- Je teksten optimaliseren om de klantrelatie te versterken.
- De technieken van AI-ondersteund schrijven onder de knie krijgen.
- Workshop: AI op de proef gesteld door de klant.
- Digitale hulpmiddelen gebruiken om de communicatie met klanten soepeler te laten verlopen en te automatiseren.
- Consistentie en personalisatie in het tijdperk van AI.
- De uitdaging van augmented communicatie: AI en menselijke houding.

INTER-SESSION

- Kies een echt of nagebootst bericht van een klant (e-mail, chat, klacht).
- Schrijf een door AI gegenereerd antwoord en een eigen antwoord (elk maximaal 5 regels).
- Vergelijk de twee antwoorden in drie regels (duidelijkheid, toon, empathie).
- De opdracht op Moodle plaatsen en feedback van de docent ontvangen.

MODULE 03
Verkooptechnieken onder de knie krijgen en effectief omgaan met bezwaren

2 JOURS
- Meeslepende openingsworkshop: 'De slechtste verkoper ter wereld'.
- De belangrijkste stappen in het verkoopproces.
- Een overtuigend betoog opbouwen.
- Bezwaren herkennen en ermee omgaan.
- Workshop: „Het omgaan met bezwaren in een persoonlijk gesprek".
- Je assertiviteit en emotionele intelligentie ontwikkelen.
- Groepsworkshop: De uitdaging van succesvol verkopen.

INTER-SESSION

- Een veelvoorkomend bezwaar van klanten in de eigen professionele context identificeren.
- Schrijf een onderbouwd antwoord waarin je de technieken toepast die je tijdens de opleiding hebt geleerd (maximaal 6 regels).
- Leg in drie regels uit waarom dit antwoord doeltreffend is.
- Plaats het antwoord op Moodle en bespreek mogelijke verbeteringen.

MODULE 04
De klantbinding vergroten en de kwaliteit van de dienstverlening bewaken

2 JOURS

- Meeslepende openingsworkshop: “De trouwe klant… of toch niet!”
- Inzicht krijgen in de uitdagingen op het gebied van klantenbinding.
- Een effectieve strategie voor klantenbinding implementeren.
- Kwaliteitsbewaking en voortdurende verbetering.
- Interactieve workshop: “De kunst om een verloren klant terug te winnen”.
- De impact en het rendement op investering (ROI) meten.
- Groepsworkshop: “De uitdaging van ROI en klantbinding”.

INTER-SESSION

- Het overkoepelende project bijwerken: uitgevoerde actie, waargenomen resultaat en impact op de klant.
- Schrijf een korte samenvatting van maximaal 10 regels.
- Stel een presentatie van 30 seconden op.
- Feedback krijgen van de docent om de voorbereiding op de verdediging af te ronden.

MODULE 05
Certificering vaardigheden+: verbeterde klantrelatie

1 JOUR

- Mondelinge presentatie van het overkoepelende project „Verbeterde klantrelatie“.
- Demonstratie van eindproducten en gebruiksscenario’s waarin AI is geïntegreerd.
- Gesprekken met de jury.

CALENDRIER PROMO 2026

Dit programma is een origineel concept, ontwikkeld door de pedagogische teams van ORSYS Formation. Elke reproductie, weergave, aanpassing of exploitatie, geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ORSYS, is ten strengste verboden. ORSYS behoudt zich het recht voor om alle nodige maatregelen te nemen ter bescherming van haar intellectuele-eigendomsrechten.