

Klanttevredenheid e-learning kanaal

door XOS

Praktijkcursus - 1d - 02h10 - Ref. 8SA

Prijs : 105 € V.B.

Verkopen is een handeling die niet geïmproviseerd kan worden. Deze training is een echt hulpmiddel om je te helpen effectieve technieken en gedragingen toe te passen die je helpen tijdens het hele verkoopproces: van prospectie tot afsluiting.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ Een verzoek herformuleren
- ✓ Klachten beheren
- ✓ Beheer klanttevredenheid ontwikkelen.
- ✓ Duurzame actieplannen ontwerpen.

Doelgroep

Iedereen die betrokken is bij het prospecteren van bedrijven: verkopers, vertegenwoordigers, telefonische prospectors, enz.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

DEELNEMERS

Iedereen die betrokken is bij het prospecteren van bedrijven: verkopers, vertegenwoordigers, telefonische prospectors, enz.

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 vak kennis 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.

Praktische modaliteiten

Digitale activiteiten

De soft skills-structuur: video's met experts, oefeningen, casestudies en samenvattingsbladen.

Mentorschap

L'option tutorat propose un accompagnement personnalisé par un formateur référent ORSYS, expert du domaine. Adapté aux besoins, aux capacités et au rythme de chaque apprenant, ce tutorat combine un suivi asynchrone (corrections personnalisées d'exercices, échanges illimités par message...) et des échanges synchrones individuels. Bénéfice : une meilleure compréhension, le développement des compétences et un engagement durable dans la formation.

Pedagogiek en praktijk

Bénéficiez des conseils et des retours d'expériences des meilleurs experts. Découvrez leurs astuces et les raisons de leurs succès au travers de témoignages concrets. Les apprenants participent à un exercice de découverte active pour compléter et/ou renforcer les apports notionnels de l'expert et bénéficier d'un retour adapté en fonction de leur réponse. Durant chaque cours, découvrez des cas opérationnels réalisés par des experts pour aider les apprenants à mettre en pratique ce qu'ils viennent d'apprendre. Retrouvez une fiche synthèse complète et efficace ! Chaque apprenant pourra conserver une trace écrite de ce qu'il a appris et des conseils qu'il a reçus.

Opleidingsprogramma

1 Zet uw klachten om in tevredenheid

- De klant begrijpen en zich eraan aanpassen.
- Succesvolle herformulering.
- Je REACTIE: methode om te reageren op een klacht.

2 100% klanttevredenheid

- Communiceren met de DISC tool.
- Identificeer en begrijp de verwachtingen van je klanten.
- Ontevredenheid van klanten beheren.
- Monitoring van het actieplan.
- Laatste casestudies.

3 Doelstelling 100% klantenloyaliteit

- Anticipeer op de behoeften van je klanten.
- Voldoe aan de behoeften van de klant om loyaliteit op te bouwen.
- Meet de tevredenheid van je klanten.

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.