

*De hele dag door verschillende mensen voor uw neus.
Met verschillende vragen en problemen.
De een kortaf en ruziezoekend ...*

... de ander langdradig en bijna niet weg te krijgen. Voor u het weet verliest u grip op de situatie. Professioneel baliewerk is topsport. U wilt namelijk iedere bezoeker het gevoel geven dat hij welkom is. U wilt snel en exact kunnen inschatten wat de bezoeker zoekt. En u wilt met een perfecte oplossing komen. Dat gaat meestal niet vanzelf, maar u kunt het wel leren in onze training.

Beter aan de Balie

Na afloop van deze training

- ✓ Houdt u de controle over ieder gesprek;
- ✓ Taxeert u de vraag van de baliebezoeker beter;
- ✓ Geeft u iedere bezoeker een prettig gevoel.

Voor iedereen die

- ✓ Regelmatig klanten ontvangt aan de balie. Bovendien voor leidinggevenden die zich aan het bezinnen zijn op een nieuwe werkwijze voor de balie van hun organisatie.

U leert ... hoe u uw klanten een warm welkom kunt heten.

- ✓ Met een gemeente welkomstboodschap start u het gesprek.
- ✓ Uw lichaamshouding zegt veel over u.
- ✓ Met uw stem kunt u meer dan u denkt.

... hoe u uw gesprek logisch en efficiënt opbouwt.

- ✓ Luisteren: concentreren en stimuleren.
- ✓ Samenvatten: zo merkt de klant dat u hem begrepen hebt.
- ✓ Doorvragen: dit scheelt u zee'n van tijd.

... hoe u het gesprek goed afsluit.

- ✓ Controleer of de klant tevreden is.
- ✓ Toon hulpvaardigheid, aandacht en respect.
- ✓ Zet de deur open voor toekomstig contact.

Meer dan een kunstje

Natuurlijk is een goede basis belangrijk. Daarom beginnen we in deze training met de basis van het baliegesprek. Maar we gaan ook een laag dieper. Wie bent u? Wie is de klant? En hoe reageert u op elkaar? Vanuit bewustwording leert u nieuwe vaardigheden tactisch in te zetten. En dat is mooi: de klant verwacht immers geen kunstje, maar inzicht.