

Chatten met de Klant

Ik wil info over de inboedelverzekering.

Dat kan. Wat wilt u precies weten?

Hoe kan ik me verzekeren?

Dat leg ik u graag uit.

Organisaties ontdekken het chatten. Logisch. Bezoekers van sites willen online informatie hebben. Sommige organisaties kiezen daarom voor een geautomatiseerd chatsysteem. Andere bedrijven kiezen ervoor om daadwerkelijk met hun klanten te chatten. Als aanvulling op het callcenter. Of als extra communicatiemiddel in een virtuele wereld. In onze training Chatten met de Klant leren we u hoe u een digitaal gesprek met de klant voert.

Na afloop van de training

- ✓ Weet u hoe u een klantgericht digitaal gesprek met de bezoeker voert;
- ✓ Wat de valkuilen en kansen van een chatsessie zijn;
- ✓ Hoe u uw klant de informatie geeft die hij zoekt.

Voor iedereen die

- ✓ Chatten als een effectief medium ziet;
- ✓ Klanten via de chatbox spreekt of wil gaan spreken;
- ✓ In de opkomst van de digitale communicatie gelooft.

U leert... *welke chattechniek u kunt hanteren.*

- ✓ Taxeren: hoe ontdekt u wie u aan 'de lijn' hebt?
- ✓ Uithoren: hoe weet u wat de ander wilt?
- ✓ Structureren: hoe brengt u structuur aan in het gesprek?
- ✓ Informeren: op welke manier biedt u de informatie aan?
- ✓ Afsluiten: hoe beëindigt u de chatsessie?

... hoe u uw chatsessie effectief houdt.

- ✓ Hoe komt u af van grapjassen en vuilspuiers?
- ✓ Hoe benut u commerciële kansen?
- ✓ Wanneer gaat u over van chat naar telefoon of e-mail?
- ✓ Hoe gaat u om met social chat?

... wat de do's en don'ts zijn.

- ✓ De etiquette van het chatten.
- ✓ Het taalgebruik: chattaal of niet?
- ✓ De schrijfstijl: lange zinnen of niet? Jargon of niet?

Ga met uw tijd mee

Een training Chatten met de Klant organiseren we achter de PC. U moet natuurlijk tijdens de training live chatten. Alleen dan werkt de training echt. Dit combineren we met plenaire sessies. De lengte van de training is twee dagdelen. Na twee dagdelen bent u weer helemaal bij de tijd!

Tip

Deze training kunnen we ook verzorgen in een virtuele leeromgeving. Informeer naar deze mogelijkheid.