

DUUR
GROEPSGROOTTE

1 dag
8 cursisten

Inleiding

In de cursus Klachtenafhandeling wordt je geleerd om klachten om te zetten naar kansen.

Doelgroep

Iedereen binnen uw bedrijf, die commerciële gesprekken heeft met klanten. Functies: verkopers binnen- en buitendienst, projectleiders, salesmanagers, directie.



Cursusopbouw

- actief luisteren
- voorwaardelijke instemmingstechnieken gebruiken
- empathie krijgen

Cursusdoelen

- Klachten omzetten naar kansen.

Afsluiting

Klachten in goede banen kunnen leiden en van klachten kansen maken. Je ontvangt een bewijs van deelname.

Voorkennis

Geen voorkennis benodigd.