

Met klanten praten over geldzaken in moeilijke Covid-19 tijden

DOELSTELLINGEN

Deze opleiding heeft als doelstelling om:

- de klant met zijn emoties op te vangen van bij het begin;
- de eigenlijke vraag van de klant te detecteren;
- de klant op een correcte manier door te verwijzen;
- een 'slecht nieuws' boodschap aan een klant te brengen;
- in staat te zijn frustraties, klachten en emoties op te vangen;
- samen met de klant tot een aanvaardbare oplossing te komen;
- eigen stress en emoties onder controle te houden;
- in staat te zijn om grenzen te stellen aan agressief en dwingend gedrag.

SAMENVATTING

Categorie:

- Persoonlijke ontwikkeling

Niveau:

Basic

Type opleiding:

Live webinar

Prijs:

In kader van paritair initiatief, worden de paritaire prijsrichtlijnen toegepast.

DOELGROEP

De opleiding kan gevolgd worden door verschillende doelgroepen:

- onthaalmedewerkers in kantooragentschap;
- kantoormedewerkers die klanten een negatieve boodschap moeten brengen (

- bv niet-verlenging van uitstel van betaling, ...);
- medewerkers op callcenters die klanten te woord staan.

VEREISTE VOORKENNIS

Basic level: Er is geen specifieke voorkennis vereist voor deze opleiding.

PROGRAMMA

Inhoud

- Basiscommunicatie gelinkt aan moeilijke gesprekken (referentiekader, interpretatie tot een minimum reduceren, verschillende soorten boodschappen, ...)
- Non-verbale communicatie in face to face-gesprekken
- Moeilijke boodschap
 - Wat is een 'slecht nieuws' boodschap
 - Waarom is het moeilijk een slecht nieuws te brengen
 - Waarom is het toch belangrijk het slechte nieuws te brengen
 - Hoe pak ik het concreet aan? Voorbereide en niet voorbereide gesprekken
 - voorbereiding (waar mogelijk)
 - gesprek zelf
 - nazorg
- Omgaan met emoties van de klant
 - Welke emoties verwacht je?
 - Hoe ermee omgaan?
 - Communicatietechnieken: vraagstelling, luisteren, parafraseren, U-bocht, bril, LEON ...
- Omgaan met agressie en grenzen stellen
 - Soorten agressie (instrumentele, fysieke ...)
 - Assertieve communicatie
- Zelfzorg
 - Mijn eigen stresssignalen herkennen
 - Eigen copingtechnieken: mentale, emotionele en fysieke technieken
 - Omgaan met eigen emoties - RET: rationele effectiviteitstraining
- Schriftelijke communicatie
 - Basis schriftelijke communicatie
 - Genuanceerd en op een correcte manier moeilijke boodschappen brengen
 - Vooral praktijkoefeningen

Opbouw opleiding

- Voorbereiding vooraf:

- Je krijgt de presentatie met kennisonderdelen vooraf en kan deze doornemen
- Je bereidt een case voor die je aan bod wil laten komen tijdens de opleiding
- Vooral praktijkoefeningen, opgebouwd van eenvoudige naar echt moeilijke situaties
- Online sessies via Webex:
 - duur: 4 halve dagen (waarvan 3 halve dagen met thema mondelinge communicatie en 1 halve dag over schriftelijke communicatie)
- Uitprobeertijd tussen de verschillende sessies in
- Na de volledige opleiding: een uur individuele coaching via Webex

PRAKTISCHE INFORMATIE

Duur: 12u verdeeld over 4 halve dagen + 1u individuele coaching

Datum en uren:

- 09/02/2021: 13u30 - 17u
- 02/03/2021: 13u30 - 17u
- 12/03/2021: 9u - 12u30
- 19/03/2021: 9u - 12u30
- 26/03/2021: exact uur te bespreken tijdens de opleiding (individuele coaching)

Extra informatie: Hoe gaat u van start? U krijgt na uw inschrijving een login en een paswoord toegezonden per mail om toegang te krijgen tot ons leerplatform. Op het platform vindt u een link naar het webinar. Op de voorziene datum kan u hiermee de webinar opstarten in Webex. Het is belangrijk om ook in Webex uw eigen naam in te geven. Volg de opleiding niet met meerdere deelnemers via eenzelfde PC.

Om de webinar te kunnen volgen, heeft u nodig: een computer of tablet, een internetverbinding en de mogelijkheid om geluid af te spelen.

METHODOLOGIE

Een '**Live webinar**' volg je digitaal in groep. Het is 'learning-apart-together'. Op een afgesproken tijdstip loggen docent en deelnemers in op een videoconference-tool, elk van op de eigen locatie en met de eigen computer. Via camera, microfoon en chatfunctie van deze tool is er mogelijkheid tot interactie en feedback, zowel van de deelnemers naar de docent toe als omgekeerd. Het lesmateriaal bestaat als basis uit een presentatie via het MyFA leerplatform, aangevuld met diversen zoals (digitale syllabus, presentatie, audiovisuele fragmenten, ...).

Type opleiding: Online, blended learning

Tijdens **Live Webinars** ziet u de presentatie en de trainer live via uw scherm. U kunt met de trainer communiceren en vragen stellen.

Opleidingsmateriaal

- PowerPoint-presentatie (slides);
- Live Video.