

Samenwerken met de klant

De situatie:

Als maatschappelijke dienstverleners werkt u vaak in opdracht van de overheid ten behoeve van de maatschappij. U biedt hiervoor een dienst aan, bijvoorbeeld hulpverlening of (re-)integratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Doel van de training:

In deze training leer je hoe je contact krijgt en onderhoudt met de opdrachtgever of klant, het kijken door de bril van de klant, het helder krijgen van van de behoefte van de klant en de klant te helpen bij het uitleggen van de resultaten van de dienstverlening. Men wordt bewust van de noodzaak het product te verkopen en hoe het belang van het product uitgelegd kan worden de termen van de klant het belang van het maken van passende afspraken zowel intern (de eigen organisatie) als extern wordt benoemd. Ook het evenwicht tussen klant en leverancier komt aan de orde. Hoe zorg je er dat je gelijkwaardig aan tafel zit.

Programma:

- Schriftelijke intake: met welke klanten zit men om tafel en wat zijn de afspraken omtrent de dienstverlening
- Inleven in de klant: bouwen aan vertrouwen
- Wat doet de ander, Luisteren samenvatten doorvragen
- Wat is echt en wat is aanname
- Wat breng ik in, en wat is mijn effect
- Wat is mijn doel en hoe verwoord ik dit. Van ja maar, naar ja en!

Hoe: In kleine groepen van minimaal 8 en maximaal 10 deelnemers

Wie: Medewerkers in de maatschappelijke dienstverlening
Aanvangsniveau: MBO+

Waar: In company of in de regio Tilburg bij vrije inschrijving

Data: Kijk op trainingenkalender of na overleg in company.

Leidt tot: certificaat van deelname

Investering € 375,-

per persoon, excl. BTW

studiebelasting 3 dagdelen en 6 uur huiswerk

Voor data en meer informatie:

Marieke@lisdonk.nu

06 18 99 26 71



“Onderwerpen die de kern raken en ook meteen praktisch toepasbaar zijn.”

Lisdonk

Training & Coaching