

Workshop

Regie en respect in klantcontact



Buig negatieve situaties om naar positieve klantervaringen!

Agressie, boosheid en grensoverschrijdend gedrag van klanten kunnen grote impact hebben. In deze actieve workshop leer je hoe je rustig blijft, professioneel handelt en duidelijke grenzen stelt, zonder dat een situatie escaleert. Onze ervaren adviseurs delen praktische technieken en voorbeelden uit de praktijk. Zo ga je zelfverzekerd en met regie om met veeleisende klanten.

Wat leer je in de workshop?

eer hoe je rust en controle behoudt bij emoties, boosheid en dreiging. Ontdek praktische technieken om ook in lastige gesprekken rustig en effectief te communiceren. Behoud de regie, breng structuur aan in elk klantcontact en leer op een professionele manier grenzen te stellen. Je oefent hoe je gesprekken veilig afrondt. Zo kan je in elke situatie met vertrouwen en respect omgaan met lastige situaties.

Over de workshop

De workshop combineert theorie met praktijkoefeningen, zoals rollenspellen, zodat je de technieken direct kunt toepassen. Je gaat naar huis met concrete handvatten en meer vertrouwen in je klantcontacten. Zo pak je lastige situaties effectiever aan en bouw je aan sterke klantrelaties.

Praktische informatie

De workshop duurt een halve dag en kan gevolgd worden op een geplande datum of, bij minimaal 8 deelnemers, bij jullie op het bedrijf.



Soms heb ik
klanten die boos
binnenkomen,
terwijl ik er niks aan
kan doen. **Door de
workshop weet ik
nu hoe ik rustig blijf
én het gesprek toch
positief draai.**



– Frontoffice medewerker
schadeherstelbedrijf

Meld je nu aan!

www.oocinfo.nl/workshop-regie-en-respect-in-klantcontact

