

OPLEIDINGEN



Ils Verheyen

"De training kent enorm bijval bij de deelnemers. Vanuit de servicegerichte filosofie van ons bedrijf is deze opleiding perfect voor onze medewerkers. De deelnemers die het reeds hebben gevolgd zijn zeer positief en dat straalt af op onze klanten. Voor ons is deze opleiding absoluut geslaagd."

Authentiek klantvriendelijk zijn

● WAT?

Een praktijkgerichte opleiding rond authentiek, klantvriendelijk gedrag voor winkelpersoneel en leidinggevendenden

● VOOR WIE?

Leidinggevendenden, vaste medewerkers en jobstudenten.

● WAAR EN WANNEER?

Deze interactieve opleiding wordt bij voorkeur op de winkelvloer gegeven en duurt een halve of een volledige dag (afhankelijk van het aantal deelnemers).

We vertrekken van de eigen, herkenbare situaties op de winkelvloer. Met nieuwe inzichten en bewustzijn van de eigen verantwoordelijkheden van hun eigen gedrag, kunnen de deelnemers na de training positiever en constructiever met verschillende soorten klanten omgaan.

● HOE?

Tijdens deze opleiding gaan we werken rond 4 basisregels :

1. Onthaal (signalen zien, oogcontact, begroeting, eerste indruk, lichaamstaal, houding, herkenbaarheid, belang van eigen non-verbale signalen);
2. Pro-activiteit (zelf initiatief nemen, op de klant afgaan, non-verbaal praten, extra service bieden);
3. **Luisteren naar de klant** (empathisch luisteren zonder oordeel, doorvragen, kracht van de stilte);
4. **Verbindend taalgebruik** (praten in oplossingen)

● DOOR WIE?

Onze PMO trainer, **Ils Verheyen**, heeft ervaring in retailtrainingen. Jarenlange trainingervaring alsook faciliteren en coaching zorgen er voor dat zij de ideale pedagogische competenties heeft om van iedere training en coaching een boeiende en rijke leerervaring te maken. Haar betrokkenheid, snel verbinden met mensen en intunen op de individuele noden van elk deelnemer vormen haar grootste troeven. Haar ervaring als trainer heeft zij tot nu toe bewezen zowel binnen kleine KMO's als bij grote retailers.

● CONTACT

wendy.labie@pmocvba.be - 02 212 26 51