

OPLEIDINGEN

Hoe omgaan met (lastige) klanten?

Een tevreden klant is de allerbeste strategie

● WAT?

Deze praktijkgerichte training "Hoe omgaan met (lastige) klanten?" werd ontwikkeld door PMO in samenwerking met LeaderChic en levert u en uw verkoops personeel een andere kijk op uw (lastige) klanten. We brengen de verschillende klantenprofielen in kaart en leren hoe we er best kunnen mee omgaan.

● VOOR WIE?

Zaakvoerders en personeel werkzaam in de retailsector.

● WAAR EN WANNEER?

De opleiding vindt plaats in de winkel zelf op een moment dat de zaakvoerder zelf verkiest (kan tijdens openingsuren)

● HOE?

Omdat elke klant uniek is, worden tijdens deze opleidingsdag eerst de verschillende klantentypologieën in kaart gebracht, daarna leren we d.m.v. rollenspelen een efficiënt, empathisch verkoopsgesprek te voeren. Want vriendelijke bediening alleen is geen garantie meer voor succes. We zoeken in op technieken voor een betere communicatie, we leren gericht vragen te stellen en actief luisteren.



Hilde Jonckers

● WAAROM?

Wat levert deze training op?

- Bewuster in omgang met klanten
- Personeel straalt rust en vertrouwen uit (kunnen "lastige" gedrag beter plaatsen)
- Meer omzet
- Tevreden, begrepen klanten = loyale klanten + ambassadeurs

● DOOR WIE?

Onze trainer, **Hilde Jonckers**, zaakvoerder van Swa Bèl en Leaderchic, is naast communicatie specialist ook business coach en imago adviseur. Op een betrokken en enthousiaste manier zorgt ze ervoor dat elke training een aangename en leerrijke leerervaring wordt.

CONTACT

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