

<p>Cursus Zakelijke Taaltraining Klantenservice</p>	<p>30-40 uur, verdeeld in lessen van 2 of 3 uur, verspreid over 2-16 weken</p> <p>Voor Customer Service Representatives die met veel verschillende situaties moeten omgaan in de gekozen taal – van het oplossen van problemen en het geven van gedegen advies tot de afhandeling van klachten en het aanbieden van verontschuldiging.</p> <p>Groeps- of individuele cursus voor de ontwikkeling van schrijfvaardigheid. Deze cursus is het meest geschikt voor cursisten met een taalniveau van B1+ of hoger. De cursus kan op maat worden gemaakt om te voldoen aan de specifieke behoeften van uw bedrijf.</p>
<p>Doelstelling</p>	<p>Het doel van deze cursus is uw zelfvertrouwen, nauwkeurigheid en beheersing van de gekozen taal te verbeteren in een klantgerichte omgeving. U werkt met echte en fictieve scenario's. Aan het einde van de cursus bent u in staat om professioneler met uw klanten te communiceren.</p>
<p>Inhoud</p>	<p>Spreken/luisteren</p> <p>Telefoneren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basisconventies voor telefoneren <p>Strategieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De situatie/het probleem van uw klant duidelijk krijgen • Advies geven en suggesties doen • Problemen oplossen: oorzaken vaststellen, alternatieven overwegen, oplossingen bieden • Uw product of dienst beschrijven: vergelijken, overtuigen, informeren en adviseren • Omgaan met moeilijke klanten: begrip tonen, standvastig blijven, diplomatiek zijn, iemand kalmeren • Omgaan met verschillende nationaliteiten <p>Schrijven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basisconventies voor het schrijven van e-mails en brieven • Standaardcorrespondentie: schrijven van e-mails en brieven • Formele/ informele stijl
<p>Woordenschat en Grammatica</p>	<p>Woordenschat en grammatica op uw vakgebied ten behoeve van de bovengenoemde situaties</p>
<p>Materiaal</p>	<p>Grammaticaboek en/of tekstboek voor vaardigheden, CD Rom, online bronnen, bedrijfs- en functiegerelateerde authentieke materialen.</p>